Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Nº de expediente: EJIE-032-2020

Contrato de los servicios de Servicios de Central Receptora de Alarmas, mantenimiento preventivo de los Sistemas de video vigilancia, alarma y anti-intrusión para el año 2021.

Documento de especificaciones técnicas

Diciembre de 2020

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
	30/11/20	Versión inicial	Carlos Ezquerro	Andoni Aranzabe

Índice

1 Datos generales 4

2 Introducción y necesidad de contratación 5

2.1 Legislación 5
2.2 Confidencialidad y deber de guardar 6
2.3 Medidas de protección medioambiental. 6
2.4 Control de calidad. 7

3 Objeto del contrato 8

3.1 Objeto del contrato. 8
3.2 Alcance. 8
3.3 Plan o programa de mantenimiento. 8
3.3.1 Condiciones generales del mantenimiento 9
3.3.2 Mantenimiento preventivo. 9
3.3.3 Mantenimiento Correctivo. 10
3.3.4 Servicio de Central Receptora de Alarmas 10
3.3.5 Medios humanos y materiales. 10
3.4 De las instalaciones actuales. 11
3.5 De las modificaciones. 12
3.6 Visita a la instalación. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
3.7 Duración del contrato. 12
3.1 Oferta técnica. 12
3.2 Acuerdos de nivel de servicios y penalizaciones 14
3.2.1 Acuerdos de Nivel de Servicio. 14

4 Control y Seguimiento 16

ANEXO I: Detalle de instalaciones en EJIE y edificio comedor 17

ANEXO II: Detalle de instalaciones en edificio Seminario 18

ANEXO III: Descripción de las operaciones y trabajos mínimos a realizar en las visitas de mantenimiento y su periodicidad 19

1 Datos generales

Poder adjudicador no Administración Pública	Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea-Sociedad Informática del Gobierno Vasco. EJIE S.A.
C.P.V. Código de identificación estadística. CPA-2008 (Reglamento CE 451/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008)	5071200-9/50710000-1
Contacto	Todas las consultas se enviarán al correo electrónico: ContratacionEJIE@ejie.eus
Responsable del Contrato	Carlos Ezquerro Insagurbe
Perfil de contratante	Acceso a perfil de contratante de EJIE: www.ejie.eus
Procedimiento, tramitación y forma	Abierto No sujeto a regulación armonizada. Licitación exclusivamente electrónica.
Órgano de contratación	Director General de EJIE S.A.

2 Introducción y necesidad de contratación.

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

La Sociedad Informática del Gobierno Vasco, en adelante EJIE, tiene su sede central en Vitoria Gasteiz y dispone de dos edificios:

1. El edificio de EJIE en Avda. del Mediterráneo, 14 en Vitoria-Gasteiz se encuentra dividido en dos bloques. En el bloque delantero se encuentra situada la parte de oficinas. Dispone de 2 unidades de bomba de calor con recuperación marca Climaveneta y 1 unidad bomba de calor Toshiba y unidades terminales fancoil y unidades en techo distribuidas en cuatro plantas. Dispone también de un Climatizador de Volumen Variable además de varios extractores y otra pequeña bomba de calor. En el bloque trasero se encuentra el CPD con dos máquinas enfriadoras de agua marca Carrier asociadas a 4 máquinas terminales enfriadoras, 9 máquinas de expansión directa y además de 2 unidades de climatizadoras para freecooling. En zona de almacenes se encuentran 2 unidades de tratamiento de aire y varios extractores. Las regulaciones se realizan mediante un control centralizado de la marca Siemens y un sistema de supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA) ITACE500.

2. El edificio del Seminario en C/ Beato Tomas de Zumarraga,71 en Vitoria-Gasteiz dispone de 4 sistemas de volumen de refrigerante variable (VRF) con recuperación de calor, un sistema para cada planta del edificio. Este sistema dispone de rendimientos estacionales muy elevados y permite funcionar en régimen de calefacción y refrigeración simultáneamente. Esta instalación fue puesta en servicio en 2017. Dispone además de una instalación de ventilación mediante la introducción de aire exterior para ventilación y freecooling además de otra bomba de calor y varios extractores.

El detalle de los elementos que componen la instalación y sus operaciones de mantenimiento se detalla en el Anexo I y Anexo II del presente Pliego de condiciones técnicas.

2.1 Legislación

El adjudicatario se comprometerá a cumplir, en lo que a mantenimiento se refiere, los reglamentos y normas que regulan el mantenimiento de las instalaciones motivo del presente pliego, así como todos aquellos reglamentos aplicables en cada caso, normas UNE, disposiciones autonómicas, ordenanzas municipales y cualquier otra normativa específica y demás normativa vigente a lo largo del contrato, siendo la siguiente una relación no exhaustiva:

- Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

- Real Decreto 2364/1994. de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y normativa de desarrollo.

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras.

- Orden INT/314/2011, de 01.02.11, sobre empresas de seguridad privada

- Orden INT/316/2011, de 01.01.11, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

- Orden INT/317/2011, de 01.02.11, sobre medidas de seguridad privada.

En el caso de que, durante el plazo de vigencia del contrato, apareciera nueva legislación o se modificara la vigente de tal forma que afectase a las operaciones de mantenimiento de alarma, se realizará la correspondiente actualización del contrato para recoger estas modificaciones.

2.2 Confidencialidad y deber de guardar

La empresa adjudicataria y su personal, se compromete a utilizar la información a la que tiene acceso, como consecuencia de la ejecución del presente contrato, con los fines exclusivos de gestión para los que ha sido autorizada, así como a conservar la confidencialidad sobre toda aquella información afectada por las disposiciones y principios de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y disposiciones de desarrollo y concordantes, adaptando para ello las medidas de seguridad de dicha información que resulten necesarias.

Todo el personal que en el marco del presente concurso preste servicios en el centro objeto de aquel, deberá mantener la más estricta confidencialidad sobre todas aquellas informaciones sobre las que pueda tener conocimiento y que hagan referencia ya sea al propio centro en sí mismo, su personal, visitas y usuarios de cualquier clase.

2.3 Medidas de protección medioambiental.

La titularidad de los residuos será de la empresa adjudicataria que gestionará a su costa todos los residuos generados en la prestación del servicio, incluidos los especiales y peligrosos, debiendo la empresa adjudicataria cumplir con la legislación vigente acerca de almacenamiento de materiales y productos.

Los licitadores mantendrán actualizados los protocolos empleados en la gestión de residuos que se originan como consecuencia del mantenimiento de los sistemas de alarma objeto de este contrato.

EJIE podrá solicitar a la empresa adjudicataria, y ésta estará obligada a entregarla, una copia de los documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos o cualquier otra información que considere oportuna referida a los mismos.

2.4 Control de calidad.

Todos los materiales empleados en las tareas de conservación, tanto en reposición de elementos dañados como en sustituciones por obsolescencia de las instalaciones, serán materiales que cumplan con los sistemas de evaluación de conformidad que la reglamentación sectorial les asigne, y en concreto con el sistema de marcado CE cuando sea obligatorio para el producto en cuestión.

Los materiales, como la ejecución de los trabajos, y la propia obra terminada, deberá cumplir las calidades exigidas y podrán estar sometidos, en cualquier momento, a los ensayos y pruebas que le responsable del control y supervisión técnica disponga.

3 Objeto del contrato

3.1 Objeto del contrato.

El objeto del presente pliego es definir y regular el alcance y condiciones de las prestaciones que habrán de regir el Contrato de los SERVICIOS DE CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS, MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SISTEMAS DE ALARMA ANTI-INTRUSIÓN Y DE VIDEOVIGILANCIA EN LOS EDIFICIOS DE EJIE.

Los objetivos principales del servicio serán:

- Servicio de Central Receptora de alarmas durante las 24 horas los 365 días del año.
- Mantenimiento Preventivo de las instalaciones anti-intrusión (centralita, CCTV, detectores volumétricos y detectores perimetrales), incluyendo las revisiones exigidas por ley; NO se incluyen en el alcance del pliego las acciones correctivas necesarias derivadas del mantenimiento preventivo.
- Modificaciones y reformas
- Mantenimiento del libro de registro de las instalaciones
- Mantenimiento del hardware de controles de acceso Dorlet (UCAs, cerrojos, baterías)

En aplicación del artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se opta por **no dividir en lotes** el objeto del contrato ya que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

3.2 Alcance.

El alcance del presente pliego es la contratación del servicio de central receptora de alarmas, mantenimiento de los sistemas de alarma anti-intrusión y de video-vigilancia que serán prestados en todos los edificios de EJIE, estos son:

- Edificio de oficinas y CPD de EJIE sito en Avenida del Mediterráneo Nº14 en Vitoria-Gasteiz.
- Edificio de comedor de EJIE sito en Beato Tomás de Zumárraga Nº71 en Vitoria-Gasteiz.
- Edificio “Seminario” sito en Beato Tomás de Zumárraga Nº71 en Vitoria-Gasteiz.

3.3 Plan o programa de mantenimiento.

El mantenimiento de los sistemas de seguridad abarcará la totalidad de dichos sistemas, tanto aquellos existentes en el momento de la presente licitación como aquellos que sean implementados con posterioridad.

A los efectos de determinar los elementos a mantener por la empresa adjudicataria, se adjunta al presente pliego de Bases Técnicas un documento ANEXO en el que se establece la memoria de medios técnicos a mantener. ANEXO I: SISTEMAS DE ALARMA ANTI-INTRUSIÓN Y ANEXO II: SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA

Las prestaciones de los servicios a realizar por la empresa adjudicataria se realizarán de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos, directrices, normas o recomendaciones tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico.

3.3.1 Condiciones generales del mantenimiento

Dada la peculiaridad normativa de los sistemas de seguridad, particularmente de aquellos que se encuadren dentro del ámbito de la conexión a centrales receptoras de alarma y la transmisión de señales de alarma a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Públicas, la empresa adjudicataria de tales servicios deberá tener la homologación como empresa de seguridad para la actividad de instalación de sistemas de seguridad y mantenimiento de los mismos.

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento de los trabajos contratados la empresa velará de forma escrupulosa, por el cumplimiento de las medidas de Seguridad e Higiene en el Trabajo vigentes y, de manera específica, por el cumplimiento de las previsiones contenidas en los artículos 15, 17, 19 y 41 de la Ley31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo.

El adjudicatario deberá designar una persona física que le represente, con lo debidos conocimientos de la actividad objeto del contrato y con poderes suficientes para adoptar resoluciones en el momento que sea necesario.

3.3.2 Mantenimiento preventivo.

Con objeto de anticiparse a las averías o irregularidades en el funcionamiento de la instalación las empresas ofertantes deberán presentar un programa de mantenimiento preventivo en el que detallarán las operaciones a realizar en los diferentes sistemas y subsistemas que se indican en el presente pliego. Dicho programa deberá recoger las acciones periódicas a realizar sobre los diferentes equipos de acuerdo con las normas técnicas de los fabricantes y/o suministradores y a la experiencia del personal mantenedor, con la finalidad de conservar y alargar la vida útil de los equipos, así como la disponibilidad y funcionamiento de los servicios que soportan.

Para cada instalación se llevará a cabo una revisión periódica programada, de carácter trimestral, por personal técnico cualificado y previo aviso al responsable de mantenimiento. Se comprobará el estado de conservación y funcionamiento de cada elemento particular de cuantos componen los sistemas y el funcionamiento en su conjunto, con el objeto de mantener permanentemente su estado operativo.

El plan de mantenimiento, como mínimo, debe contemplar las acciones indicadas en el ANEXO III de este Pliego y cumplirá las especificaciones y normas vigentes en cada momento.

En el servicio de mantenimiento preventivo se consideran incluidos todos los gastos que se deriven del mismo, incluyendo, entre otros, la mano de obra necesaria para realizar los trabajos, gastos de desplazamiento, pequeño material deteriorado (relés, pequeño material de montaje…).

Las empresas deberán presentar en sus ofertas el modelo propuesto de **libro de registro de instalaciones**, donde quedarán registradas las revisiones efectuadas.

Las empresas, también deberán presentar un **modelo de informe**, para la notificación inmediata de las incidencias detectadas durante sus revisiones y que deban ser abordadas con un posterior mantenimiento correctivo.

3.3.3 Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo tiene como objetivo la corrección de las causas y efectos de las averías que dejan al sistema funcionando defectuosamente total o parcialmente. El mantenimiento correctivo incluye la atención a todos los avisos de avería que se produzcan o asistencias técnicas que fuesen necesarias debido a fallos del sistema o alguno de sus componentes, con el fin de mantener dichos sistemas en perfecto estado operativo y de conservación.

Cuando sea necesaria la sustitución o reparación de cualquier elemento, se seguirá el siguiente procedimiento:

> Siempre que sea posible, los componentes utilizados serán de las mismas características que los instalados inicialmente. Y cuando no sea posible el cumplimiento del punto anterior, o no sea recomendable por motivos técnicos o normativos, el contratista deberá justificarlo previamente por escrito y **solicitar la correspondiente autorización**.

Independientemente de los trabajos de mantenimiento, se podrán adjudicar al contratista la realización de otras obras de adecuación de las instalaciones y equipos a las necesidades actuales y a la normativa sobre condiciones y garantías técnicas a que han de someterse las instalaciones de seguridad con presupuesto independiente y de obligada realización por parte del adjudicatario.

El **tiempo de respuesta** de atención de averías es el tiempo que transcurre desde que se avisa a la empresa adjudicataria hasta que ésta llega al lugar de la avería o emergencia. El tiempo de respuesta a incidencias por avería será como máximo de 24 horas excepto en el caso de averías urgentes que será de 2 horas.

Los trabajos de mantenimiento correctivo están **fuera del alcance del presente pliego** y se facturarán aparte, previa autorización de responsable de mantenimiento de EJIE.

3.3.4 Servicio de Central Receptora de Alarmas

Este servicio consiste en la recepción y gestión de incidencias de los sistemas de alarma objeto del presente pliego: intrusión, sabotaje, atraco, corte en el suministro eléctrico, fallo de baterías, etc.

El adjudicatario dispondrá de un servicio de control y vigilancia las **24 horas del día**, para la recepción y verificación de las señales que emitan los sistemas de alarma GPRS, y si es necesario, la transmisión a los Cuerpos de Seguridad correspondientes.

La central receptora de alarmas será propia, dispondrá de los suficientes medios materiales y humanos, los cuales deberá justificar para atender inmediatamente cualquier incidencia.

3.3.5 Medios humanos y materiales.

3.3.5.1 Medios humanos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de unos medios técnicos y una organización adaptada a la naturaleza del trabajo contratado, para lo cual habrá de contar como mínimo con los medios personales en plantilla y otros medios propios que se señalan a continuación.

Contará como mínimo con los medios personales siguientes:

- Se designará un interlocutor como representante de la empresa, que estará disponible para atender los servicios que describe el pliego: atender avisos de incidencias de las instalaciones, asistir a reuniones periódicas con el responsable de mantenimiento para tratar los temas de planificación y conformación de trabajos, facturación, etc.
- También se pondrá a disposición del servicio el personal necesario y suficiente para atender los trámites operativos y administrativos derivados de la ejecución del contrato.

El licitador presentará una memoria explicativa del organigrama de funcionamiento del servicio, que pretende realizar, indicando los puestos que serán desempeñados por su personal especificando, como mínimo:

- Procedimientos de trabajo.
- Medios de trabajo disponibles.
- Personal: número de personas disponibles para el servicio y horario que realizaran.
- Sistemas de calidad aplicados a la empresa.

Este organigrama dará alcance a todos los servicios indicados en este pliego. Para cada servicio se propondrá el horario, los medios, el personal y la manera como se propone ejecutar. Todos los trabajos y servicios deberán ser ejecutados con los medios propios del adjudicatario, **no se podrán subcontratar**.

El personal técnico dispondrá de la titulación académica exigida y los operarios cualificados estarán en posesión de los carnés profesionales que se exigen para cada instalación específica. Tanto los documentos de calificación empresarial como los carnés profesionales exigidos deberán estar autorizados, registrados y en vigor en el Órgano competente.

3.3.5.2 Medios materiales.

El adjudicatario está obligado a contar con todos los elementos y utensilios necesarios para satisfacer las exigencias del presente pliego tanto en lo que respecta a las herramientas, equipos y aparatos de medida que deben manejar su personal y a los vehículos de los que les dote, así como aquel que haya que aumentar como consecuencia de la dinámica funcional y operativa en la prestación del servicio.

Todos los aparatos de medida estarán en perfectas condiciones de uso y deberán ser comprobados periódicamente por el contratista, realizando las calibraciones que sean necesarias en su caso.

Todos los medios materiales no supondrán un coste adicional al servicio ya que están incluidos en el presupuesto base de la licitación.

El adjudicatario dispondrá de central receptora de alarma con servicio 24 horas.

3.4 De las instalaciones actuales.

El adjudicatario acepta las instalaciones existentes, así como todos y cada uno de sus componentes, en las condiciones de la fecha de licitación, haciéndose cargo de las mismas, a las que prestará el servicio correspondiente de acuerdo con las especificaciones de este Pliego. Por ello, los licitadores estarán obligados a conocer el estado de las mismas antes de redactar la oferta.

3.5 De las modificaciones.

Si durante la vigencia del contrato, se modificasen o ampliasen las instalaciones objeto del presente pliego, por parte de EJIE, el adjudicatario queda obligado a aceptar, así mismo, la conservación de las nuevas instalaciones.

3.6 Duración del contrato.

La duración inicial del contrato será de **1 año**, pudiendo realizar 3 prorrogas de 1 año hasta un máximo de 4 años.

3.1 Oferta técnica.

Para la valoración de la oferta técnica, los licitadores aportarán la documentación que consideren necesaria, donde quede correctamente justificado:

1. Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo:

Adecuación de los protocolos de mantenimiento preventivo:

El licitador deberá incluir una memoria con el procedimiento de actuación para realizar las tareas de mantenimiento preventivo. Esta memoria deberá incluir como mínimo:

- Ubicación y domicilio de la base operativa para mantenimiento
- Organización del personal adscrito al presente pliego de mantenimiento.
- Listado de puntos de revisiones detalladas a realizar en cada visita de mantenimiento a los equipos (check list). Periodicidad de estas revisiones sin son distintas en cada visita.
- Documentación técnica a entregar al finalizar cada revisión. Propuestas de mejoras. Esta documentación se deberá presentar a EJIE tras cada revisión en un plazo máximo de 2 días.
- Listado de materiales y consumibles incluidos en la oferta que deberán suministrarse con cada revisión preventiva.
- Descripción del proceso de gestión de materiales y consumibles necesarios para la prestación del servicio.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

Adecuación de los protocolos de mantenimiento correctivo:

El licitador deberá incluir una memoria con el protocolo de actuación en mantenimiento correctivo, que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Descripción del procedimiento de diagnóstico y detección de la avería y resolución de la misma: herramientas y procedimientos a utilizar, protocolos de revisión y verificación del correcto funcionamiento del equipo una vez reparado.
- Procedimiento de escalado de avería en caso de avería crítica o de difícil resolución. En dicho caso el adjudicatario deberá explicar el funcionamiento de este procedimiento de

escalado y servicio de apoyo al personal técnico en caso de averías críticas o de difícil resolución dentro del plazo acordado.

- Forma en que se gestionan los repuestos en caso de avería, explicando cómo se gestiona los repuestos en caso de averías críticas, en caso de no disponer del mismo en los almacenes del oferente. Procedimiento de solicitud y recepción de los repuestos necesarios al distribuidor o fabricante de los mismos.
- Procedimiento detallado sobre la gestión de los residuos generados.
- Documentación técnica a entregar una vez realizada la reparación de la avería.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

Procedimientos de Gestión, Control y Calidad:

El licitador deberá incluir una memoria en la que se describa de forma coherente los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio de mantenimiento prestado, que le permite asegurar un servicio de alta calidad, máxima disponibilidad de los equipos, extensión del ciclo de vida de los equipos, tasas eficientes de producción y demás condiciones que garantizan la excelencia del servicio, y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Se describen los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio de mantenimiento prestado, que le permite asegurar un servicio de alta calidad, máxima disponibilidad de los equipos, extensión del ciclo de vida de los equipos y demás condiciones que garantizan la excelencia del servicio.
- Se definen inspecciones de las acciones y procedimientos.
- Se dispone de un procedimiento de conservación y mejora de los documentos y normas de mantenimiento.
- Se revisan los estándares de tiempo de los trabajos para evaluar si son adecuados.
- Se realizan auditorías para evaluar la situación actual de los equipos mantenidos y recomendar soluciones para las áreas con deficiencias.
- Se describen los recursos cualificados suficientes para la prestación del servicio.
- Se dispone de normas, especificaciones, políticas para el control de materiales, presupuesto, procedimientos de compras, manejo y despliegue de materiales, capacitación del personal en el uso de las herramientas y un estudio de compatibilidad que garantiza la disponibilidad de materiales y herramientas de calidad y en cantidades correctas.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

2. Servicio de recepción de averías 24 horas:

Se deberá aportar una descripción del servicio indicando personal asignado a esta tarea y procedimiento de registro y seguimiento de la avería empleado hasta su resolución. Se informará como mínimo:

- Ubicación y domicilio del servicio de atención de llamadas del oferente. Indicar números de teléfono de atención de averías y horarios de atención.
- Protocolo de actuación en el registro y seguimiento de la avería.
- Tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de averías.
- Documentación e informe de averías.
- Procedimiento para incidencias que se salgan de las habituales
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

3. Servicio de soporte técnico telefónico 24 horas

En caso de aparecer una incidencia o disfuncionalidad en el funcionamiento de los equipos objeto del contrato el personal técnico de EJIE registrará una avería y podrá solicitar el acceso de forma inmediata al personal técnico del adjudicatario para realizar una consulta técnica y confirmar la gravedad de la avería. El oferente deberá indicar el procedimiento a seguir por el personal de EJIE para acceder al personal técnico para realizar esa consulta. EJIE valorara la existencia de un procedimiento de acceso inmediato al personal técnico las 24 horas para consultas consideradas urgentes.

Se informará como mínimo:

- Del protocolo de comunicación con el servicio técnico 24 horas.
- El procedimiento de gestión de las consultas técnicas.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

3.2 Acuerdos de nivel de servicios y penalizaciones

3.2.1 Acuerdos de Nivel de Servicio

Definiciones:

- Tiempo de respuesta: periodo que transcurre desde que EJIE comunica la avería hasta que el personal técnico se presenta en las instalaciones para el diagnóstico y posible resolución de la misma.

- Tiempo de resolución: periodo que transcurre desde que el personal técnico se presenta en las instalaciones de EJIE hasta que deja el equipo nuevamente funcionando y la operación del servicio restablecida. En un caso excepcional en que el equipo no pudiera ser reparado en el plazo solicitado, el adjudicatario deberá presentar un informe detallando motivo justificado por el cual la reparación no pudo ser finalizada en el plazo acordado.

- Clasificación de las averías: será EJIE al reportar una incidencia el encargado de clasificarla como crítica o no crítica con respecto a los siguientes criterios:

    - críticas (equipo indisponible)

    - no críticas (equipo con anomalías, pero funcionado)

Servicio de mantenimiento correctivo:

Tiempo de respuesta:

- Críticas: 2 horas
- No críticas: 24 horas

Tiempo de resolución de la avería:

- Críticas: 12 horas
- No críticas: 48 horas

El adjudicatario será responsable de las deficiencias en el servicio debido a la mala conservación o mantenimiento del mismo o a una errónea o incompleta inspección.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que es competencia de EJIE, y que se encuadra en la necesidad de proporcionar a los Departamentos y Organismos a los que se presta servicio a través de la Red Corporativa, de una solución adecuada a sus requerimientos en materia de comunicaciones y seguridad.

Dicha actividad objeto de la contratación, está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios.

4 Control y Seguimiento

Los servicios se realizarán con estricta sujeción al pliego, al programa de mantenimiento propuesto y, en todo caso, según las instrucciones que, en ejecución o interpretación de los mismos, diera el responsable de mantenimiento de EJIE al adjudicatario.

La adjudicataria designará un responsable del Contrato ante EJIE.

EJIE podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada a los servicios objeto de contrato cuando existan circunstancias que así lo aconsejen o por una falta de adecuación al puesto y tareas que desarrolla dentro del servicio.

El adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que EJIE los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

ANEXO I: Detalle de instalaciones en EJIE y edificio comedor

Sistemas de alarma anti-intrusión:

Cantidad	Equipo	Marca
1	Central + baterías	EVO 192
1	Central + baterías	Vista 4140 (XMPT2)
8	Cerraduras.	-
3	Monitores	ACER (In Plane Switching)
29	C. magnéticos	-
21	Detectores	Varios
4	Pulsadores de emergencia	-
1	Pulsador de atraco	-
5	Barreras	Microwave
1	Cartelería intrusión	-

Sistemas de video-vigilancia:

Cantidad	Equipo	Marca
2	Grabador	Dahua
8	Domos	Varias
18	Cámaras	Varias
1	Cartelería CCTV	-

Control de accesos:

Cantidad	Equipo	Marca
15	Pomos de puertas (EJIE)	Dorlet
21	CPU Control de accesos (EJIE)	Dorlet

ANEXO II: Detalle de instalaciones en edificio Seminario

Sistemas de video-vigilancia:

Cantidad	Equipo	Marca
1	Grabador	Geutebruck (16 canales)
1	Control vigilantes	Pelco
2	Monitores	Neovo
2	Domos	Sony
4	Cámara exterior	Sanyo D/N
10	Domo mini	Sony
1	Cartelería CCTV	-

Control de accesos:

Cantidad	Equipo	Marca
2	CPU Control de accesos (Seminario)	Dorlet

ANEXO III: Descripción de las operaciones y trabajos mínimos a realizar en las visitas de mantenimiento y su periodicidad

SISTEMA DE ALARMA	
Periodo	**Operaciones**
Semestral	Las indicadas en el anexo II de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
Trimestral	Las indicadas en el anexo III de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.