PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA EL:
"SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE PLATAFORMA INTEGRADORA DE COMUNICACIONES PARA LA CENTRAL BAI ESAN"

## 1. Justificación de la necesidad, objeto del contrato

La central de coordinación y comunicaciones Baiesan lleva desde el año 1992 prestando un servicio indispensable para la recepción y gestión de los avisos de siniestros ocurridos en el Territorio, así como el despacho de medios y la gestión posterior y registro de datos de los incidentes.

Para toda central de coordinación, la gestión de las comunicaciones es clave sobre todo en momentos críticos, como los de seguimiento de una emergencia. Por ello, y tras el despliegue a lo largo de los años 2023 y 2024 de la nueva red de radio digital DMR por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa, llega la necesidad de actualizar los instrumentos informáticos y de telecomunicaciones que sirven de concentrador y gestor tanto de las comunicaciones de radio como de las telefónicas en la central.

Actualmente la central cuenta con un integrador de comunicaciones que data de 2017 pero que ha demostrado ser insuficiente para asumir los nuevos retos de la red DMR y las nuevas prestaciones y requerimientos de una central que ahora tiene más personas operadoras y usuarias. Por tanto, se requiere un sistema de total disponibilidad y escalable que asuma con nuevas capacidades, funcionalidades e integrabilidad en el nuevo sistema DMR las necesidades que la central tiene en la actualidad y que pueda tener como retos en un futuro a medio plazo.

Existe la necesidad en este Servicio de adquirir un nuevo sistema/plataforma de comunicaciones moderna, actualizada, integrable con los nuevos sistemas de radio desplegados por la Diputación Foral de Gipuzkoa y que se adecúen a la nueva realidad del funcionamiento de la central.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, es objeto del presente contrato el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha (con la debida formación de las personas usuarias) de una plataforma integradora de comunicaciones y su sistema de gestión y grabación de voz. Dicha plataforma contará con sus sistemas redundantes para asegurar la funcionalidad frente a contingencias en una de sus matrices y dará servicio a las dos centrales de coordinación sitas en el Parque de Bomberos de Donostia correspondientes a los SPEIS del Ayuntamiento de DSS y de la DFG respectivamente.

## 2. Prescripciones técnicas de la plataforma integradora de comunicaciones, pliego de cláusulas técnicas particulares

### 2.1. Requisitos Generales

La plataforma integradora de comunicaciones será un sistema desarrollado, probado y orientado a facilitar la gestión de las comunicaciones por voz actualmente existentes en la central de coordinación Baiesan. Esta plataforma deberá cumplir los siguientes criterios generales:

- Integración en la red informática: El sistema se instalará en la red informática propia de la DFG. La electrónica de red, de comunicación IP será proporcionada por la DFG a través de IZFE (la sociedad pública para servicio informáticos). También requerirá de comunicación con la red del Ayto. DSS y del Gobierno Vasco para integrar ciertas líneas telefónicas que son de su gestión para lo que se trabajará con sus respectivos servicios informáticos.

- Hardware necesario: en función del sistema ofertado se deberá especificar el hardware que se incluye en la oferta y que sea necesario para su funcionamiento (servidores, equipos, pantallas etc.) y en caso de ser necesario, aquél que deba ser suministrado o aportado por la DFG a través de su sociedad de servicios informáticos IZFE (accesos remotos, servidores virtuales, etc.).

- Sistema escalable: la plataforma, su módulos y licencias deberán ser escalables de tal manera que el suministro de este contrato no condicione posibles ampliaciones del sistema en un futuro, tanto en otros posibles módulos que pueda tener y/o desarrollar el contratista como en números de personas usuarias y capacidad de integración de elementos de comunicación (más tecnologías de radios y/o teléfono o de comunicaciones de texto).

- Sistema integrable: el sistema deberá ser integrable con aplicaciones de terceros desarrolladores mediante APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones) para poder en un futuro ir integrando funcionalidades con aplicaciones de gestión que actualmente funcionan en la central de coordinación.

- Sistema con gestión de la seguridad: deberá gestionar la información sensible relativa a las comunicaciones y el acceso a las mismas (grabaciones) con protocolos de seguridad, de identificación y autenticación de acceso de personas operadoras y supervisoras. Deberá garantizar la confidencialidad, integridad, fiabilidad jurídica y acceso/disponibilidad mediante estrategias de software que gestionen los accesos a la información en función de roles, permisos, privilegios y autorizaciones previamente establecidos.

## 2.2. Descripción del sistema que se suministrará

### 2.2.1. Requisitos de la plataforma

Dado que las comunicaciones que gestionará la plataforma son críticas para la gestión de emergencias tanto para la DFG como para el Ayto. DSS, quienes comparten sede e infraestructura de comunicaciones en la central, ésta deberá cumplir los requisitos siguientes:

- Sistema redundante de matrices o nodos con arquitectura de alta disponibilidad con balanceo de carga sin interrupción de servicio.
- Nodos totalmente autónomos de tal forma que el fallo de uno de los permita el funcionamiento operativo total del segundo.
- Cada nodo dispondrá de líneas de comunicación redundadas (radio y telefonía).
- Sistema multi-emplazamiento: aunque la mayoría de los puestos usuarios sean en la central de comunicaciones contará con la posibilidad de un puesto independiente y móvil que pueda ser gestionado desde un equipo independiente con acceso inalámbrico desde un Puesto de Mando (con accesibilidad de red móvil 4G/5G).
- Sistema diseñado para su funcionamiento ininterrumpido 24h/7d, también para tareas de mantenimiento o de puesta en producción de versiones ulteriores de software.
- Sistema multi-agencia: el sistema tendrá la posibilidad de configurarse en dos agencias diferenciadas con una misma instalación. Estas agencias serán la central de DFG y del Ayto. DSS.
- Sistema ampliable y escalable: debe poder ser ampliado en número de usuarios, requerimientos de sistemas (más conversaciones simultáneas, más líneas telefónicas etc.), e interfaces de acceso (equipos/terminales) sin que la plataforma deje de estar en servicio.

### 2.2.2. Requerimientos de software y hardware de los puestos

- Se configurarán 7 puestos de operador/a más uno de jefe de guardia. En total serán 8 los puestos de acceso a la plataforma. Eso deberá tenerse en cuenta al ahora de que la empresa contratista diseñe, configure y suministre los elementos necesarios para el manejo de su plataforma en dichos 8 puestos. Cada licitador deberá concretar la manera de conexión y/o utilización de su plataforma concretando y detallando el hardware que se suministrará y que se oferta para que sea valorado en los criterios técnicos. De cara a la utilización de la plataforma, deberán considerarse como mínimo las siguientes herramientas por cada uno de los 8 puestos:
  - Micrófono de sobremesa
  - PTT de mesa y PTT de pedal.
  - Micro-casco (estilo diadema).
  - Pantalla/s táctil/es para manejo de la plataforma (en caso de ser necesario).
  - Dos altavoces de sobremesa

  Los elementos anteriores pueden suministrarse como elementos separados o integrar más de uno en dispositivos más desarrollados en función de la oferta

técnica y económica de la empresa contratista. Pero de cualquier manera deberá integrar todas las funcionalidades arriba descritas.

- Aunque se configurarán 8 puestos físicos de operador/a, para el cómputo de licencias y accesos simultáneos a la plataforma se considerarán 6 puestos concurrentes, es decir 6 licencias de plataforma.

- La/s pantalla/s de uso de la plataforma será configurable por la persona usuaria en función de su perfil.

- El acceso a la plataforma será con perfiles de usuarios/as diferenciados y permisos y privilegios configurables. Dentro de estos privilegios y perfiles existirán el de administrador/a y/o supervisor/a con funcionalidades:

    - Gestión de llamadas entrantes a los puestos
    - Capacidad de intrusión en las conversaciones asumiendo rol de tutor/a o de susurro incluso posibilidad de intercambio de roles entre tutor/a y operador/a.

- Un mismo puesto/usuario-a podrá desde el puesto manejar de manera simultánea mínimo dos canales de audio (uno de telefonía y uno de radio).

2.2.3. Funcionalidades y requerimientos de integración de comunicaciones de voz (radio y telefonía)

La plataforma deberá integrar de manera sencilla y natural los siguientes sistemas:

- Radio-Radio
- Telefonía-Telefonía
- Radio-Telefonía
- Telefonía-Radio

La integración de cualquiera de estos sistemas por parte de un/a operador/a no deberá bloquear el mismo para su funcionalidad y uso por el resto de puestos de operador/a al menos hasta la capacidad máxima de 6 conversaciones simultáneas y concurrentes que se ha establecido de partida en la contratación del presente pliego como licencias de usuarios/as concurrentes..

Esta integración será tanto a nivel de marcación en telefonía, marcación en sistema punto a punto de radio (llamada individual). Las características de audio de todos los sistemas deberán ser configurados de tal manera que el audio, su calidad, volumen y ajustes sean similar en todos ellos para que la conversación entre sistemas y recursos pueda darse con total fluidez, normalidad y comodidad.

Toda persona usuaria será capaz de visualizar toda la información en la pantalla del interfaz, relacionada con las conversaciones que esté manteniendo (número de llamada y de extensión telefónica, grupo de llamada e identificación de terminal llamante en sistema radio, etc.).

La pantalla del interfaz permitirá una visualización total o parcial (según configuraciones personalizadas de la persona usuaria) de los recursos y sistemas que pueda utilizar y dicha visualización utilizará un código de iconos, colores y/o descripciones para los estados de cada uno de ellos a saber:

- Equipo disponible
- Equipo en uso
- Equipo no disponible
- Llamada en curso
- Llamada bloqueada
- Llamada en espera
- Llamada desviada
- Llamada de radio no contestada (a través de un grupo determinado)
- Otros…

Los iconos permitirán identificar los diferentes recursos y tipologías de los mismos para poder distinguirlos a simple vista con colores, dibujos etc. distinguiendo los siguientes tipos de recursos:

- Emisora o nodo DMR
- Emisora TETRA
- Emisora PMR de banda aérea
- Telefonía de líneas corporativas
- Telefonía cabeza-cola con 1-1-2

La pantalla también permitirá la visualización de un pulsador PTT para la emisión de llamadas de radio que será alternativo a los ya existentes de mesa y pedal. Este pulsador en pantalla del interfaz cambiará de color cuando sea pulsado (ya sea éste o los dos PTT físicos) para que la persona operadora sea consciente de que se encuentra en situación de "transmitiendo".

Ya se ha solicitado que el sistema deberá realizar una identificación de las diferentes llamadas tanto de radio como telefónicas que reciba, y esto será especialmente relevante en el caso de la radio en la que deberá aparecer la emisora por la que entra la llamada (si procede porque la propuesta técnica no incluya integración a nodo), grupo por el que se realiza la llamada, equipo o terminal que la realiza según si identificación y registro en el sistema.

Cada llamada deberá además quedar registrada por un conjunto de metadatos, para su posterior registro y consulta, que al menos incluirá los siguientes:

- Día y hora
- Identificación del grupo llamante
- Identificación de emisora o terminal llamante

- Posible texto adicional que la red pudiera contener (texto identificativo o descriptivo)

Las salidas de audio serán por los micro-auriculares y por los altavoces pudiendo ser seleccionado por parte de la persona operadora si desea escuchar la conversación que está manteniendo por el auricular, por los altavoces de sobremesa o por ambos a la vez. Se podrá escuchar una o varias conversaciones a elección de la persona usuaria (tanto en radio como en telefonía). Se deberán escuchar las llamadas de radio no sólo de la conversación activa con la radio seleccionada sino también cualquier otra llamada que pudiera hacerse desde cualquier otro grupo o emisora (si corresponde).

Las llamadas y conversaciones que mantenga un/a operador/a y a las que tenga acceso no podrán mezclarse entre sí de manera que una llamada de teléfono en curso no podrá escuchar las llamadas de radio que la persona operadora sí pueda estar escuchando en su puesto.

El sistema tendrá un histórico o registro de llamadas emitidas, recibidas o perdidas de los diferentes sistemas de radio y telefonía ordenados por fecha y hora para poder realizar una consulta rápida (independientemente de las consultas que se pudieran realizar al sistema de grabación) siempre en llamadas gestionadas desde su puesto y en la sesión que hubiera iniciado.

Contará con un registro de llamadas entrantes o salientes permitirá rellamadas rápidas y contará además con una agenda accesible a modo de listín que permita búsquedas rápidas por nombre, número, denominación etc. Finalmente permitirá la llamada o marcación numérica a cualquier terminal (ya sea de telefonía o de radio).

2.2.4. Gestión de recursos de radio DMR

La plataforma integrará la gestión de recursos de radio DMR Tier III que actualmente tiene el SPEIS de la DFG basado en el sistema Capacity Max de Motorola. Para este sistema contará con al menos las siguientes funcionalidades mínimas:

- Cambio de grupo DMR: la persona operadora podrá cambiar el grupo de trabajo tanto de TMO como de DMO con un menú, desplegable o icono para tal efecto que le muestre todos los grupos disponibles según su perfil de usuario. El sistema de selección de grupo podrá contener para facilitar el uso y localización de grupos un sistema de carpetas al igual que los terminales. Los grupos se identificarán con un número y un texto identificativo.
- Identificación del grupo: cuando la persona operadora reciba una llamada de un grupo determinado éste aparecerá una descripción de texto y de número identificativo de dicho grupo.
- Identificación de terminal: el sistema identificará el terminal desde el que reciba una llamada de grupo y se procurará que quede visualizada hasta que sea contestada (no sólo durante el tiempo que dure la conversación o emisión).

- Llamada de grupo: toda persona operadora podrá realizar una llamada de grupo que previamente haya seleccionado en la lista desplegable.
- Llamada individual: contendrá una agenda de terminales (en base al plan de flotas del sistema Capacity Max de la DFG) para poder realizar una llamada individual.

La integración al sistema Capacity Max se procurará que sea siempre a nodo (así se valorará en los criterios para valorar la oferta técnica) y sólo en caso excepcional y debidamente justificada por la empresa contratista se admitirá una integración mediante radio donante. Tal y como se ha adelantado en la parte de software, en un principio se dimensionará a seis el número de conversaciones simultáneas o concurrentes. Si la integración se realiza por radio donante en este caso serán 6 las radios que se integrarán al sistema. En este último caso las emisoras se suministrarán por la DFG pero los elementos de hardware que permitan la pasarela Gateway con las emisoras serán suministrados por la empresa contratista y en tal caso deberán estar incluidas en la oferta económica.

En caso de no ser posible la integración al nodo de Capacity Max Motorola, la integración con radios donantes se realizará a través de 6 emisoras Motorola DM4600e (propiedad de la DFG).

2.2.5. Gestión de recursos de radio TETRA

La plataforma integrará la gestión de recursos de radio TETRA, infraestructura cuya titularidad corresponde al Gobierno Vasco. Esta integración contará con las siguientes funcionalidades mínimas:

- Cambio de grupo TETRA: la persona operadora podrá cambiar el grupo de trabajo de TMO con un menú, desplegable o icono para tal efecto que le muestre todos los grupos disponibles según su perfil de usuario. El sistema de selección de grupo podrá contener para facilitar el uso y localización de grupos un sistema de carpetas al igual que los terminales. Los grupos se identificación con un número y un texto identificativo.
- Identificación del grupo: cuando la persona operadora reciba una llamada de un grupo determinado éste aparecerá una descripción de texto y de número identificativo de dicho grupo.
- Identificación de terminal: el sistema identificará el terminal desde el que reciba una llamada de grupo y se procurará que quede visualizada hasta que sea contestada (no sólo durante el tiempo que dure la conversación o emisión).
- Llamada de grupo: toda persona operadora podrá realizar una llamada de grupo que previamente haya seleccionado en la lista desplegable.
- Llamada individual: contendrá una agenda de terminales para poder realizar una llamada individual.

La integración al sistema TETRA se realizará con 2 emisoras donantes. Las emisoras se suministrarán por la DFG pero los elementos de hardware que permitan la pasarela Gateway con

las emisoras serán suministradas por la empresa contratista y en tal caso deberán estar incluidas en la oferta económica.

Las 2 emisoras que se integrarán son modelo MDT400 de Motorola (propiedad de la DFG).

2.2.6. Gestión de recursos de radio PMR

La integración del sistema deberá asumir una emisora PMR de banda aérea cuyas funcionalidades serán las siguientes: como mínimo manejo de PTT con las mismas condiciones que el resto de sistemas de radio y las funciones básicas que tenga el propio terminal.

2.2.7. Gestión de recursos de telefonía

La plataforma deberá integrar líneas telefónicas de tres centralitas, líneas VoIP de la centralita de la DFG, líneas VoIP del Ayto DSS y líneas VoIP del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (112).

Las líneas de teléfono deberán además en algunos casos desdoblarse para que además de por la plataforma entren en teléfonos físicos situados en los puestos de operador/a. Las líneas y necesidades de desdoble que tengan serán las siguientes:

- Líneas-centralita DFG integradas en la plataforma:
  - 943 112101 duplicada en teléfono de sobremesa
  - 943 112102 duplicada en teléfono de sobremesa
  - 943 112103
  - 943 112112
  - 943 112650 duplicada en teléfono inalámbrico
  - 943 113975 duplicada en teléfono de sobremesa
- .Líneas centralida Ayto. DSS en la pataforma:
  - 943 483920 duplicada en teléfono de sobremesa
  - 943 455580 duplicada en teléfono de sobremesa
- Líneas centralita Dpto. Seguridad GV
  - Cabeza cola DFG con el 112
  - Cabeza cola Ayto DSS con el 112.

Por tanto, son 8 las líneas integrables en la plataforma y no todas ellas deberán pasar por el sistema de grabación. En su momento, cuando se implante el sistema se comunicará a la empresa contratista que línea o líneas quedarán fuera del sistema de grabación que se describe en un apartado posterior.

Las funcionalidades de la integración del sistema de telefonía serán como mínimo las siguientes:

- Marcación por agenda o por teclado de dígitos.
- Identificación de llamadas: número entrante, identificación por texto si está en la agenda de teléfonos.
- Retención de llamadas.

- Llamada en espera con posibilidad de tipificar las llamadas por prioridad (urgentes y no urgentes)
- Agenda de teléfonos con nombre y código.
- Desvío y transferencia de llamadas.
- Multiconferencia e integración con resto de sistemas de radio: teléfono-teléfono o teléfono-radio.
- Histórico de llamadas entrantes, salientes y perdidas con posibilidad de rellamada con una simple operación sobre el número.

### 2.2.8. Sistema de grabación de audio

La plataforma contará con un sistema de grabación de audio y monitorización de las grabaciones de audio atendidas por las personas operadoras. Los audios deberán almacenarse en un repositorio de audio con metadatos para poder realizar búsquedas de los mismos. Deberá contar con un interfaz de gestión de las grabaciones que permitirá descargar y reproducir los audios con la trazabilidad e identificación exigida para las llamadas de la plataforma (línea, fecha, hora, operador etc.).

Serán prescriptivos los cumplimientos legislativos en materia de protección de datos LOPD. Se valorará

Las características mínimas del sistema de grabación serán las siguientes:

- Grabación del 100% de las llamadas de las líneas previamente establecidas como grabables en telefonía gestionadas por un puesto concreto de operador/a. Grabación del 100% de las llamadas de radio desde cualquier sistema (DMR, TETRA PMR). Los recursos que se graben serán fijados por el perfil de administrador y no podrán ser manipulados por los/las operadores/as.
- Los formatos de grabación serán compatibles con sistemas de Windows en estándares que no requieran de software específico para su reproducción.
- Generación de huella digital de los ficheros de audio que garantice su integridad ante cualquier intento de manipulación o modificación según requisitos de la LOPD, RGPD y ENS.
- El sistema de grabación contará con un respaldo del 100% de las llamadas realizadas en al menos un año.
- Acceso en tiempo real: permitirá el acceso a llamada on-line.
- Acceso inmediato: una vez finalizada la comunicación la llamada se podrá consultar desde el registro para su búsqueda.
- Acceso directo de la persona operadora de sus grabaciones en las últimas 12 horas de las llamadas de su usuario/a.
- Perfil jefe de sala con capacidad de acceso a todas las grabaciones de los perfiles de usuario/a de las últimas 24 horas y acceso al repositorio con función de sólo reproducción.

- Perfil de administrador con capacidad de acceso a todas las grabaciones de los perfiles de usuario/a y sus configuraciones y accesos, y de las grabaciones de las últimas 24 horas y al sistema de registro y almacenamiento. Con funciones de escucha y descarga.
- El sistema de grabación contará con un motor de búsqueda que permita identificar los audios según los siguientes criterios:
    - Fecha y hora
    - Número de llamante en llamada telefónica
    - Identificador de terminal de radio (en sistema TETRA y DMR): ISSI o ID
    - Agencia (DFG o Ayto DSS)
    - Puesto de operador/a, usuario/a
    - Tecnología o recurso del que ha surgido la llamada (TETRA, DMR, Telefonía...)
    - Duración de la llamada
    - Discriminación de llamada: entrante o saliente

- El almacenamiento de las grabaciones no se dará en los puestos cliente y permitirá el traslado a dispositivos de almacenamiento tipo NAS.
- El sistema permitirá vincular las grabaciones a un código de incidente generado por la aplicación de gestión de incidentes ipSIGE-CYGNUS de la DFG de tal manera que permita la trazabilidad y búsqueda de dichos audios por dicho código de incidente.

2.2.9. Integración con megafonía de parques de bomberos/as

El sistema y la plataforma deberán integrarse con el sistema de megafonía que existe actualmente en los parques de tal manera que las personas operadoras puedan comunicar y hablar, utilizando los dispositivos de audio ya descritos (microaltavoz, microauriculares), con los diferentes parques del servicio.

Se trata de redundar o duplicar el actual sistema de comunicación con la megafonía de los parques que se hace a través de emisora de radio DMR conectando el integrador de comunicaciones directamente a la megafonía del parque.

La salida de audio por uno, varios o todos los parques será seleccionable desde el propio integrador como un recurso más (al igual que los recursos de radio y telefonía).

La integración con la megafonía podrá ser a través de la conexión directa al amplificador que hay en cada parque utilizando pasarela o dispositivo/hardware necesario para la conexión de la red y por tanto el sistema con la salida analógica del amplificador de cada parque.

También puede explorarse la vía de integración con la megafonía a través del sistema de Telemando (tipo SCADA) con el que ya cuenta la central para otro tipo de funcionalidades remotas como cámaras de vigilancia, apertura y cierre de puertas, encendido y apagado de luces, activación de semáforos etc.

El listado de 8 parques forales y su localización es la siguiente:

PARQUE DE ZUBILLAGA: Zubillaga auzoa 62, Oñati
PARQUE DE BIDASOA: Jaizubia hiribidea 59, Irun
PARQUE DE GOIERRI: Upabi 1- Oiangu Azpi. Ordizia
PARQUE DE KOSTA: Maria Etxetxik 18. Zarautz
PARQUE DE ORIA: Iruña etorbidea 8 Bº Usabal. Tolosa
PARQUE DE KOROSTI: Elbarrena auzoa, 17 bis. Legazpi
PARQUE DE ARRATE: Azitain poligonoa 1. Eibar
PARQUE DE UROLA: Oñatz bidea 2, Azpeitia.

### 2.3. Condiciones del suministro del sistema

Con el fin de alcanzar el objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá suministrar los siguientes componentes:

1. Suministro de sistema integrador de comunicaciones para 8 puestos de operador/a de la central de los SPEIS de Gipuzkoa y Donostia. Deben incluir todas las licencias y sistema de hardware necesario para cada puesto en la central a saber:
    a. Licencias del integrador con las condiciones descritas en el presente pliego.
    b. Licencias para el grabador de comunicaciones en las condiciones descritas en el presente pliego.
    c. Licencias para 6 puestos concurrentes según las condiciones descritas en el presente pliego.
    d. Licencias de integración en el nodo Capacity MAX de Motorola para hasta 6 conversaciones simultáneas.
    e. Gateways necesarios para la conexión de todos los terminales descritos en los diversos apartados: 6 emisoras DMR (si no integración a nodo), 2 emisoras TETRA, 1 emisoras PMR banda aérea. Y en su caso si fueran necesarias las licencias correspondientes a dichas conexiones y Gateways.
    f. Dispositivos de audio y manejo de las comunicaciones (micrófonos y altavoces y PTT) descritos en el apartado 2.2 para cada uno de los 8 puestos de operador/a.
    g. Hardware de manejo del integrador desde los puestos de operador/a elegido por la empresa contratista para su manejo independiente del equipo de operador (pantallas táctiles, equipos, tablets…) para cada uno de los 8 puestos.

2. Instalación, configuración y puesta en marcha de todos los elementos suministrados.

3. Actualización de versiones de software durante el período de garantía.

4. Formación y documentación de administradores/as y operadores/as

Se llevarán a cabo acciones formativas para la capacitación de todo el personal involucrado en la central de comunicaciones. Esta formación deberá ser suficiente para la adquisición de las

competencias de manejo de todos los sistemas anteriormente descritos con soltura, capacidad y autonomía.

Se definirá un Plan de Formación durante la implantación del proyecto que comprenderá los siguientes niveles de formación:

- Formación de operadores/as. Curso de 21 horas para un número aproximado de 20 personas.
- Formación de administradores y especializados. Curso de 24 horas para un número aproximado de 6 personas.

La formación irá acompañada de documentación necesaria para su seguimiento y posterior consulta.

### 2.4. Otras condiciones técnicas del contrato y seguimiento del mismo

#### 2.4.1. Garantía

Se establece un plazo de garantía de 24 meses desde la firma del acta recepción de los trabajos de suministro y servicio.

Este periodo de garantía servirá para la detección de errores, fallos y disfunciones del sistema que en las primeras pruebas antes de la recepción del mismo no hayan podido ser detectados o permanezcan ocultos. Todo sistema de integración de comunicaciones requiere de un período de adaptación y de puesta a punto que puede prolongarse más allá de la exclusiva puesta en producción del sistema. Ya que la utilización por parte de numerosas personas usuarias permite la detección de errores, fallos de configuración o de diseño que a primera vista hayan podido pasar desapercibidos por los técnicos en la fase de implantación.

Este plazo de garantía servirá para la corrección de dichos errores o fallos por parte de la empresa contratista, sin perjuicio de la posible contratación en otro expediente de la DFG del mantenimiento del sistema para llevar a cabo los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma.

#### 2.4.2. Responsable del contrato

La DFG designará una persona responsable del contrato que será la encargada de velar por el cumplimiento del mismo, realizar un seguimiento de las actividades de implantación acudirá a las reuniones de planificación y seguimiento y solventará cuantas dudas, problemas y gestiones fueran necesarias entre la empresa contratista y los diferentes estamentos, y agencias que pueda involucrar la implantación de la plataforma.

Será la persona encargada de convocar las reuniones de seguimiento, fijar los plazos intermedios e hitos del proyecto y de redactar los informes necesarios para la aceptación del proyecto, las posibles contradicciones que pudiera haber y aclarar las dudas, interpretaciones del

pliego y las prescripciones técnicas del contrato. También redactará el acta de recepción y buena ejecución del contrato para proceder a su abono a la empresa contratista.

2.4.3. Responsable del proyecto

La empresa contratista designará una persona con la capacitación, conocimientos y solvencia técnica suficiente para liderar la gestión del proyecto. Esta persona estará en permanente contacto con la persona responsable del contrato y despachará los temas concernientes a la planificación, diseño previo de la solución, adecuación del sistema a las necesidades de la DFG y a la planificación establecida para el cumplimiento del plazo ofertado por la empresa.

En concreto corresponden a esta persona:

- Aportar el apoyo técnico y conocimiento especializado en el ámbito objeto del contrato para asesorar a la persona responsable del contrato.
- Coordinar y comandar el equipo de personas que la empresa contratista ponga a disposición del proyecto objeto del contrato. Será la única persona que imparta órdenes e instrucciones al personal ejecutante e instalador del proyecto.
- Informar a la persona responsable del contrato (nombrada por la Diputación Foral de Gipuzkoa) sobre la evolución y desarrollo de las diferentes fases del proyecto.
- Acudir a las reuniones de planificación, seguimiento y coordinación a las que sea convocada por la persona responsable del contrato.

La solvencia técnica de la persona responsable del proyecto la demostrará la empresa contratista mediante currículum firmado en el que el perfil de dicha persona sea como mínimo el que se detalla:

- Titulación académica: grado de segundo ciclo, licenciado, ingeniero superior en cualquiera de las ramas, informática o ciencias o titulación equivalente.
- Experiencia profesional: al menos 30 meses de actividad profesional en proyectos de implantación y gestión de comunicaciones, en dicha experiencia deberá aportar al menos un proyecto de implantación de sistemas similares en agencias y servicios de emergencias.

## 2.5. Condiciones mínimas de aceptación y exclusión del procedimiento

Para asegurar el cumplimiento mínimo de los criterios técnicos reflejados en el presente pliego, a la hora de valorar técnicamente las ofertas técnicas de las empresas licitadoras se establecerán unas condiciones mínimas de cumplimiento de cada sistema sin las cuales la empresa no podrá seguir en el procedimiento y será rechazada su oferta.

Estas condiciones mínimas se comprobarán mediante una demostración del sistema ofertado a las personas responsables del contrato y de la central. Durante el proceso de licitación, se concertarán citas con las empresas licitadoras para, ya sea en sus instalaciones o donde consideren más oportuno (en otros servicios donde estén funcionando sus sistemas y plataforma) se lleve a cabo una demostración técnica de las capacidades de su producto. Se realizará una prueba lo más ajustada a la realidad posible con el software, hardware y dispositivos que se hayan ofertado para

comprobar la funcionalidad del sistema y la comprobación de los requisitos mínimos sin los cuales la empresa licitadora será apartada del proceso de adjudicación.

Los criterios técnicos mínimos de aceptación se establecen en el apartado de los criterios de adjudicación valorables mediante juicio de valor.

Durante el proceso de presentación de ofertas podrán hacerse llegar al Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento las cuestiones, dudas o preguntas que se estime oportuno por parte de las empresas licitadoras. Del mismo modo se podrá realizar una visita a las instalaciones dela central, conocer los pormenores de los sistemas de comunicación presentes en la misma si cualquier cuestión que se refleje en el presente pliego de condiciones particulares no haya quedado suficientemente claro o requiera de alguna puntualización. También se podrá acudir a visitar el sistema de megafonía de alguno de los parques forales si se viera necesario.

Las preguntas y solicitudes serán remitidas por escrito a la mesa de contratación, quien tras coordinarlo con el personal técnico del SPEIS remitirá las contestaciones por escrito en caso de ser necesario y a aquellas empresas que lo hubieran solicitado se les facilitará una la cita para conocer y visitar las instalaciones (central y/o parque de bomberos).

## 3. Valor estimado del contrato y presupuesto base de licitación

Se estima la necesidad de contratar el suministro de los siguientes elementos y unidades a los precios orientativos indicados:

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | Ud. | PRECIO UNIT. | IMPORTE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Sistema/plataforma integrador de comunicaciones (incluye licencias para 6 puestos concurrentes) | 1 | 70.000 | 70.000 |
| 2 | Sistema redundante de integrador, idénticas características que matriz principal | 1 | 55.000 | 55.000 |
| 3 | Equipamiento puesto operador (pantallas, micrófono, auricular, PTT de pie y sobremesa, altavoces, micro-auriculares de casco/diadema) | 8 | 1.500 | 12.000 |
| 4 | Integración con Capacity Max a nodo (incluye licencias, APIs o interfaces de conexión para 6 conversaciones simultáneas). Si no es integración a nodo esta partida incluirá los Gateways y hardware y licencias necesarias para integrar con 6 emisoras donantes. | 1 | 20.000 | 20.000 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Integración de sistemas de radio PMR y TETRA (incluye Gateways, interfaces e conexión y licencias para 1 radio PMR de banda aérea y 2 emisoras donante TETRA) | 1 | 17.000 | 17.000 |
| 6 | Sistema de grabación de audio con registro y sistema de recuperación, gestión y reproducción (incluye licencias para 6 usuarios concurrentes). | 1 | 15.000 | 15.000 |
| 7 | Conexión de comunicaciones con megafonía de parques. | 1 | 13.000 | 13.000 |
| 8 | Instalación, configuración y puesta en marcha completo del sistema | 1 | 15.000 | 15.000 |
| 9 | Formación y documentación para personas usuarias | 1 | 3.000 | 3.000 |
| ***SUBTOTAL (SIN IVA)*** | | | | ***220.000€*** |

**Con las anteriores unidades y precios unitarios el valor estimado del contrato, y por tanto presupuesto base de licitación es de 220.000 € + 21% de IVA (46.200 €) = 266.200 € IVA incluido.**

Según el art. 103 de la Ley 9/2017 de Contratos de Sector Público **NO corresponde la revisión de precios** en este contrato de suministro.

Igualmente, y según el umbral establecido para los contratos de suministros en el art. 21 de la Ley 9/2017 este contrato **NO está sujeto a regulación armonizada.**

El importe del gasto finalmente adjudicado a la empresa correspondiente **será imputado a las partidas siguientes del presupuesto del SPEIS DFG**, en la que existirá crédito suficiente:

- **151.250€ a la partida contable del proyecto ALERT-PYR (Fondos FEDER): 1.0450.500.624.00.01.2025**

- **114.950€ a la partida contable siguiente:**

**1.0450.500.624.00.02.2025**

## 4. Plazo, lugar de entrega y forma de pago.

Se ha establecido un **plazo de entrega y puesta en marcha del sistema de referencia de 6 meses**. Aunque este plazo de entrega podrá reducirse en la oferta de la empresa licitadora.

La entrega e instalación del sistema se realizará en la Central de Coordinación y Comunicaciones "Baiesan" ubicada en el **parque de bomberos/as del Ayto. de Donostia – Paseo de Otxoki nº100, Donostia-San Sebastián - .**

El importe total será abonado en dos certificaciones, una al suministro del sistema y su redundancia (partidas 1 y 2 del cuadro de precios desglosado) y el resto del importe tras la puesta en marcha del sistema, como muy tarde a los 6 meses de la firma del contrato o bien en el plazo ofertado por la empresa licitadora.

San Sebastián, 3 de febrero de 2025

José María Azcoaga Lasheras

Jefe de Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento