



SEGURTASUN SAILA

Administrazio eta Zerbitzuen Sailordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Vice consejería de Administración y Servicios
*Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y
Sistemas Informáticos*

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

GESTIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.1. ALCANCE	3
2.1.1 Entornos tecnológicos incluidos.....	3
2.1.2 Servicios incluidos.....	3
2.2. MEDIOS MATERIALES	5
3. FASES DEL CONTRATO	6
3.1. PERIODO DE TRANSICIÓN	6
3.2. PRESTACIÓN REGULAR DEL SERVICIO.....	7
3.3. DEVOLUCIÓN.....	7
4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	8
4.1. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SERVICIO	8
4.1.1 Responsable de la empresa	8
4.1.2 Supervisión de la actuación de la empresa – Responsable del contrato.	8
4.1.3 Planificación y organización del servicio.....	9
4.2. CAPACIDAD DE LOS MEDIOS HUMANOS	9
4.3. LUGAR DE TRABAJO	10
4.4. NIVEL DE SERVICIO	11
4.4.1 Equipo de trabajo habitual	11
4.4.2 Perfil de complemento.....	11
4.4.3 Labores presenciales.....	12
4.4.4 Horarios	12
4.5. FACTURACIÓN.....	13
4.6. NORMAS	13
4.6.1 Normas técnicas	13
4.6.2 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.....	13
5. ANEXO I. DESCRIPCIÓN ENTORNOS TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS SOLICITADOS.....	14
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTORNOS TECNOLÓGICOS	14
5.1.1 Entorno A: Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad	14
5.1.2 Entorno B: Red de comunicaciones radio ENBOR Sarea	15
5.1.3 Entorno C: Redes de Banda Ancha para comunicaciones críticas.....	16
5.1.4 Entorno D: Sistemas de gestión y presentación de vídeo	16
5.1.5 Entorno E: Sistemas informáticos para soporte a las comunicaciones.....	16
5.1.6 Entorno F: Gestión servicios de operador público de telecomunicaciones	17
5.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS PARA CADA ENTORNO	18
5.2.1 Soporte Red de Transporte	18
5.2.2 Soporte Red ENBOR Sarea	19
5.2.3 Soporte a sistemas de comunicaciones críticas en banda ancha	21
5.2.4 Soporte a los sistemas de gestión y presentación de vídeo	22
5.2.5 Soporte a la plataforma de interconexión de redes.....	23
5.2.6 Soporte a la plataforma de gestión de redes.....	23
5.2.7 Servicios con relación a los operadores públicos de telecomunicaciones.....	24
5.3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL DSGV.	25
6. ANEXO II CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA A LOS MEDIOS HUMANOS.....	26
6.1. TABLA DECLARATIVA DE EXPERIENCIA DE LOS MEDIOS HUMANOS.....	28



7.	ANEXO III - NORMAS GENERALES DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN..	29
7.1.	NORMAS BÁSICAS.....	29
7.2.	ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS	30
8.	ANEXO IV - BUENAS PRÁCTICAS EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS	31
9.	ANEXO V - DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN LA REDACCIÓN DE LAS BASES TÉCNICAS.....	33

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos, conocida por su acrónimo DGTSI, es la dirección del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) responsable de la planificación, elaboración, desarrollo, ejecución, gestión y mantenimiento de redes de comunicación y sistemas de la información en el ámbito de la seguridad pública, de conformidad con los arts. 14 y 17 de la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi; el Decreto 18/2020, de 6 de septiembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos; así como el propio Decreto 6/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Seguridad.

La DGTSI, a través de su Área de Comunicaciones, gestiona entre otros sistemas los siguientes:

La Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad, mediante la cual se presta servicios diversos de telecomunicaciones al DSGV y a otros organismos del ámbito de la seguridad pública y emergencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE). **Todos los servicios prestados por la red son críticos al tratarse servicios asociados a cuerpos de seguridad pública y emergencias.** El transporte de las señales de la red mencionada se basa en dos redes de transporte complementarias: una red de fibra óptica con implantación en toda la Comunidad Autónoma Vasca (CAV), mediante la cual se interconectan todos los centros del DSGV; y una red de radioenlaces de microondas, con estaciones ubicadas en montes y puntos elevados en toda la CAV, siendo la función de esta última red disponer de back-up ante posibles averías de la red de fibra.

Dentro de los servicios soportados en la Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad se encuentra la Red ENBOR Sarea, basada en el estándar TETRA (Trans European Trunked **RA**dio), de ámbito de cobertura en toda la CAE, para dar respuesta, entre otras, a las necesidades de comunicaciones móviles seguras a los cuerpos de seguridad y emergencias de la CAE (más de 14.000 usuarios incluyendo a la Ertzaintza, policías locales, Osakidetza Emergentziak, bomberos de las tres diputaciones forales y ayuntamientos de las tres capitales, DYA, Cruz Roja y Protección Civil). Las estaciones base de esta red se encuentran repartidas por toda la orografía del territorio y también se dispone de extensores de cobertura para asegurar el servicio en el interior de edificios, túneles y otros puntos singulares. Es de vital importancia la gestión y supervisión de esta red, para ello se tienen centralizadas las herramientas de gestión para la supervisión y configuración de los equipos.

La DGTSI es la encargada de gestionar y dar soporte a un conjunto de sistemas de captación, transporte y presentación mural de imágenes utilizados por el DSGV. Las fuentes de vídeo son de índole diversa, incluyendo fuentes en movilidad, y los puntos de visionado mural están instalados en los diversos centros de coordinación y operación de misión crítica del DSGV incluyendo dependencias y salas de la DAEM y de la Dirección de la Ertzaintza. Los paneles murales constituyen una importante herramienta de ayuda para la labor de gestión incidental, y requieren un soporte de gestión adecuado a la calidad de servicio que demandan los usuarios. Se requiere de un servicio de gestión y soporte para un correcto funcionamiento de los sistemas de captación y transporte de señales de vídeo, así como de los paneles murales de visualización.

El Área de Comunicaciones de la DGTSI también se encarga de implantar los accesos e integrar las señales procedentes de las diferentes redes públicas de comunicaciones, de las que hace uso DSGV, disponiendo para ello de una plataforma de interconexión de redes basada en tecnología IP y georedundada.

Para la gestión y monitorización de los sistemas anteriormente mencionadas la DGTSI dispone de diversas herramientas que en su conjunto constituyen una plataforma de gestión de redes e infraestructuras de comunicaciones. Esta plataforma esta a su vez constituida por diversos servidores, incluido un sistema de virtualización de servicios y equipos de networking, que forman un pequeño CPD, que por motivos de seguridad a su vez esta geo-redundado.

Además de la supervisión, monitorización, gestión y atención a las diferentes redes y sistemas expuestos mediante la plataforma de gestión de redes; los equipos que conforman la plataforma de gestión también necesitan de una gestión y supervisión.

Dada la dimensión y complejidad los servicios que presta la DGTSI al DSGV a través de las redes y sistemas que gestiona y que dan cobertura en todo el ámbito de la CAV, y las tareas de gestión y control que generan los servicios de soporte y mantenimiento que contrata para uso interno, se hace necesario un soporte a la DGTSI para la definición de procedimientos, para la gestión y optimización de los medios disponibles, y para obtener, en todo momento, el máximo aprovechamiento de la red y garantizar su correcto funcionamiento.

Además de lo anterior, la DGTSI, a través de su Área de Comunicaciones, también se encarga de gestionar los contratos relativos a los servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía pública fija, comunicaciones móviles, acceso a internet, enlaces de voz y datos, etc.) y que se establecen a través de los correspondientes expedientes administrativos de los que resultan adjudicatarios uno o varios operadores públicos de telecomunicaciones. El hecho de contratar la prestación de estos servicios a un operador externo, no evita al DSGV la necesidad de realizar las tareas correspondientes a la gestión y control de estos servicios, recogiendo las necesidades internas de servicios generadas por los usuarios, controlando y haciendo seguimiento de la implantación y desarrollo de la prestación de los servicios demandados, así como elaborar un inventario exhaustivo que permita su control a nivel de facturación y costes generados.

Para el desarrollo de estas tareas también se hace necesario un soporte a la DGTSI dado el volumen de los servicios contratados, y la cada vez mayor influencia que tiene su prestación en los servicios que el DSGV presta a la ciudadanía.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el soporte al Área de Comunicaciones de la DGTSI para la gestión, monitorización, supervisión y control de los entornos tecnológicos que se definen en este apartado.

Para la prestación de los servicios solicitados se requiere por parte de la empresa adjudicataria la asignación de recursos humanos con un alto nivel de capacitación técnica y dedicación. Además, y dada la interrelación de los entornos tecnológicos que operan vinculados unos con otros, se requiere del personal que prestará los servicios capacidad de trabajo en equipo y versatilidad.

2.1. Alcance

2.1.1 Entornos tecnológicos incluidos

En el apartado **Anexo I. Descripción entornos tecnológicos y servicios solicitados** de este pliego de bases técnicas, se enumeran, de forma esquemática y orientativa, las plataformas, herramientas, fabricantes y/o tecnologías en las que se basan los entornos tecnológicos sobre los que se requiere la prestación de los servicios.

2.1.2 Servicios incluidos

El alcance de los servicios solicitados se centra en las siguientes áreas de actuación:

- Servicios de gestión y monitorización
- Servicios de soporte a la operación
- Servicios de soporte al mantenimiento
- Servicios de documentación y elaboración de informes

En el **Anexo I. Descripción entornos tecnológicos y servicios solicitados** se recoge con detalle el alcance de los servicios solicitados para cada uno de los entornos tecnológicos incluidos.

Servicios de gestión y monitorización

Los servicios solicitados abarcan, entre otra, las siguientes tareas o funciones:

- Supervisión y gestión diaria de alarmas y logs de servidores, servicios y clientes.
- Análisis de rendimientos, gestión y auditoría

Servicios de soporte a la operación

- Asesoramiento y ayuda a personal técnico del DSGV para la instalación, configuración, administración y mantenimiento de los aplicativos y servicios asociados.
 - Instalación de software básico y nuevas versiones (releases) de los productos.
 - Configuración de aplicaciones y de clientes - usuarios
 - Configuración, adecuación e integración con el entorno del DSGV.
- Asesoramiento sobre nuevas tecnologías y productos que puedan mejorar la calidad de los servicios.
- Apoyo en el análisis, diseño y, en caso de que se le solicite, apoyo en la gestión y pruebas de validación.

- Realización de pruebas de aplicativos y productos para su validación y corrección cuando proceda de los problemas detectados en las pruebas.
- Desarrollo y puesta a punto de nuevos procedimientos para el uso del sistema por parte de los usuarios.
- Coordinación con entidades externas cuando se le requiera, para soporte a la conexión o integración de los sistemas con terceros.
- Definición de procedimientos para la mejora y optimización de recursos con el análisis de posibles mejoras en el servicio y metodologías.
- Seguimiento, análisis y estudio de los servicios valorando su interés, optimización de la tecnología y reutilización de recursos.

Servicios de soporte al mantenimiento

La empresa adjudicataria del presente expediente debe considerar y tener en cuenta que el DSGV dispone, con carácter general, de contratos de servicios de mantenimiento y/o reparación específicos con los fabricantes y/o distribuidores de los equipos y sistemas de telecomunicaciones descritos en el apartado de entornos tecnológicos.

Lo que el DSGV demanda y espera obtener a través del presente expediente son los servicios de soporte al Área de Comunicaciones para la supervisión y control de los trabajos de mantenimiento y/o reparación realizados por estas contratadas del DSGV; y en caso necesario también prestarles ayuda en el desarrollo de las tareas de mantenimiento.

Se trata de un entorno tecnológico y de operación complejo, con muchos sistemas interrelacionados entre si y por ello, en ocasiones, para la resolución de los problemas, se requiere la participación y el análisis de los problemas desde una capa de gestión de red superior.

El servicio deberá garantizar el funcionamiento continuado de los sistemas y entornos en lo que se refiere a su ámbito de responsabilidad.

Así, por ejemplo, como respuesta a un aviso de incidencia, o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas de supervisión continua, la empresa adjudicataria realizará las siguientes tareas:

- Seguimiento de las incidencias que se producen en los sistemas.
- Apoyo a otros servicios de soporte en la resolución de los problemas.
- Prestar ayuda para localizar y analizar la avería a otros servicios del DSGV y/o participar en la localización de la misma.
- Apoyo a la resolución de problemas complejos o de alto nivel en el entorno de los sistemas.
- Realizará las actuaciones precisas dentro de su ámbito de responsabilidad para la reposición del servicio afectado.
- Avisará, en su caso, al responsable de la empresa de mantenimiento u otros servicios y soportes de las necesidades de su actuación.
- Una vez finalizada la incidencia ejecutará las pruebas precisas para comprobar el funcionamiento correcto de los equipos.

Servicio de documentación e informes

El DSGV facilitará la documentación técnica de que disponga de los diferentes sistemas relacionados con los servicios. Esta documentación será propiedad del DSGV, y su utilización estará restringida a este contrato. La empresa adjudicataria estará obligada a mantener esta documentación localizada y en perfecto estado de uso.

Durante la ejecución del contrato se definirán conjuntamente una serie de informes con periodicidad mensual, que servirán para conocer la situación y desarrollo de los servicios, el seguimiento de la calidad y para el conocimiento de las tareas desarrolladas. Todo ello con el objetivo de tener una imagen lo más real y actualizada posible, en cada momento, del estado de los servicios y su evolución de forma que sirvan de ayuda en la toma de decisiones.

El alcance de estos informes o documentaciones dependerá del trabajo realizado, pudiendo abarcar:

- Registros de actuaciones, planificación de actividades, inventariado de equipos.
- Documentación de aplicativos, procesos y procedimientos que se hayan desarrollado.
- Confección de informes o estadísticos puntuales o periódicos de uso de los sistemas.
- Realización de informes técnicos sobre los elementos que se administran.

2.2. Medios materiales

Todos los medios materiales que pudieran ser necesarios para el desarrollo de los servicios solicitados en el presente pliego deberán ser proporcionados a su personal por la empresa adjudicataria: equipos de protección individual, equipamiento informático, equipamiento de comunicaciones, medios de transporte, material de oficina, etc.

El personal de la empresa deberá desarrollar su labor con hardware y software propiedad de la adjudicataria, salvo para trabajos específicos que puedan ser definidos por el DSGV por motivos de seguridad o eficiencia.

Los equipos para el acceso remoto deberán ser autorizados y cumplirán con los requisitos establecidos por el DSGV.

La empresa, al inicio del contrato, deberá firmar la “Declaración de cumplimiento de los requisitos de los equipos de terceros habilitados para acceso remoto a la red del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco”

El Departamento de Seguridad se reserva el derecho a recabar en cualquier momento cualquiera de los equipos utilizados para acceso remoto para auditar el cumplimiento de los requisitos recogidos establecidos.

3. FASES DEL CONTRATO

Se identifican las siguientes fases en la ejecución del contrato:

- Periodo de transición
- Prestación regular del servicio
- Devolución

3.1. Periodo de transición

El objetivo de esta fase es la recepción de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre DGTSI y el personal de la empresa que entra a prestar el servicio.

El proceso de transición del servicio actual hacia la empresa adjudicataria (en adelante la empresa) deberá ser resuelto en un máximo de un mes, asumiendo dicha empresa el coste de los recursos que utilice para dicho proceso de transición.

El DSGV facilitará al personal designado por la empresa la documentación correspondiente para poder llevar a cabo las tareas encomendadas.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de los sistemas y entornos objeto del contrato, la empresa elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado.

La empresa pondrá en conocimiento de la DGTSI, la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

La empresa deberá elaborar una planificación que recoja como mínimo:

- plan de actividades del proceso de transferencia de conocimiento
- plan de activación del servicio

Esta fase de transición se ejecutará de acuerdo a ambos planes.

La empresa tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición, así como conseguir la aprobación de inicio del servicio.

Una vez finalizada la fase de transición del servicio se procederá a la transferencia de la responsabilidad, que marcará el inicio de la fase de prestación regular.

De forma conjunta se establecerá un plan de actuación para llevar a cabo las tareas solicitadas. Este plan será revisado periódicamente en las reuniones de seguimiento y podrá sufrir modificaciones según las necesidades. La priorización de peticiones será realizada directamente por DGTSI en función de las necesidades.

3.2. Prestación regular del servicio

La fase de servicio regular comenzará a la finalización de la fase de transición y finalizará con el inicio de la fase de devolución del servicio.

Desde el inicio del servicio, el personal de la empresa deberá funcionar de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo e incidencias que se le encomienden.

3.3. Devolución

La empresa estará obligada, durante el período anterior o posterior a la finalización del contrato, a prestar apoyo, y realizar la transferencia de conocimiento, documentación, etc. a la siguiente empresa adjudicataria del contrato, en caso de que esta sea distinta a la empresa adjudicataria del anterior contrato.

La empresa adjudicataria del anterior contrato deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que DGTSI determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen los servicios a DGTSI durante el traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con DGTSI y con la futura empresa suministradora entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.
- Entregar una planificación detallada de la transición para hacerse cargo la empresa suministradora entrante por completo del servicio, incluyendo los tiempos de solape con los recursos existentes que serán remplazados, así como, los perfiles de las personas que lo llevarán a cabo.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.
- Entrega al personal suministrador entrante de la documentación técnica del sistema.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1. Gestión y dirección del servicio

La empresa adjudicataria será responsable del control para la correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato.

A modo de referencia, se recogen los principales trabajos de gestión y control que la empresa adjudicataria deberá incluir:

- Seguimiento y supervisión de los trabajos solicitados objeto del pliego.
- Seguimiento y supervisión de cumplimiento del nivel de servicio solicitado.
- Reuniones periódicas de la persona responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria para informar del avance de los mismos con el responsable por parte de la administración.
- Realización de pruebas y medidas para garantizar la calidad de los trabajos y servicios prestados.

4.1.1 Responsable de la empresa

El objeto del contrato es la prestación integral de un servicio, incluyendo las funciones a cargo de la empresa relativas a la dirección, organización e iniciativa para la adopción de las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento del contrato.

La oferta recogerá el compromiso de la empresa de ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en relación con su plantilla. De esta forma, la empresa está obligada a designar al menos una persona como coordinadora técnica o responsable, que será la interlocutora con quien se relacionará el DSGV y a quien corresponderá la dirección de los trabajos, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de las personas adscritas a la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria designará un responsable que se encargará de la relación profesional entre la empresa adjudicataria y el DSGV, y de supervisar el correcto desarrollo del contrato.

Dicha figura se encargará también de comunicar al personal que vaya a prestar servicios para el DSGV, las Normas generales de Seguridad y Salud para contratistas y subcontratistas, así como de certificar que dicho personal ha recibido y conoce dicho documento y que se compromete a cumplir y a hacer cumplir a su personal la normativa de seguridad y salud vigente durante el tiempo de ejecución del contrato.

4.1.2 Supervisión de la actuación de la empresa – Responsable del contrato.

La actuación de la empresa adjudicataria será supervisada por la persona “Responsable del contrato” designada por la Administración.

La persona “Responsable de la empresa” y la persona “Responsable del contrato” asignada por el DSGV mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el DSGV para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas.

Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que le hayan sido impartidas por escrito y advirtiéndole que son esenciales para el buen fin del contrato, se considerará causa de resolución del mismo.

4.1.3 Planificación y organización del servicio

La empresa tendrá en cuenta las fases establecidas en la ejecución del contrato y descritas anteriormente:

- Periodo de transición
- Prestación regular del servicio
- Devolución

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos expuestos en el pliego y de su enfoque del servicio, deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse dependiendo de las necesidades.

Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de “lanzamiento del servicio” entre la empresa adjudicataria y el DSGV, en el cual se identificarán los responsables e interlocutores de ambas partes.

En esta reunión además se definirán el resto de condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen, y se establecerán los procedimientos de trabajo a ejecutar, en base a la propuesta inicialmente presentada, que deberán ser aprobados por el DSGV.

4.2. Capacidad de los medios humanos

En ningún caso se podrá alegar por parte de la empresa adjudicataria desconocimiento de la técnica y particularidades en que se desarrolla el tipo de servicio contratado, ni la falta de material adecuado, sea cual sea su naturaleza, para eludir responsabilidades o para repercutirlo en una demora en los trabajos o un incremento de los precios.

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias de capacitación que se deriven del PPT y es responsable de garantizar que el personal propuesto cumpla con los compromisos de capacitación establecidos en la oferta presentada durante toda la vigencia del contrato.

Corresponderá exclusivamente la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la “entidad contratante” del cumplimiento de aquellos requisitos.

En este sentido la empresa tendrá en consideración los requisitos de capacitación técnica solicitada como mínimo para este expediente y que quedan recogidos en el **Anexo II Capacitación mínima requerida a los medios humanos**.

Se considera que los medios humanos que la empresa adjudicataria ponga a disposición del contrato para el desarrollo de los servicios demandados es la clave para la buena ejecución de los mismos.

4.3. Lugar de trabajo

Acceso remoto

Con carácter general la prestación del servicio se desarrollará de forma remota, desde las dependencias o instalaciones de la empresa adjudicataria, o el lugar que esta determine, conforme con las condiciones de seguridad y confidencialidad establecida para el presente contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a tener en cuenta y cumplir las medidas de seguridad establecidas por el DSGV para los accesos remotos, así como cualquier otra medida necesaria para mantener la confidencialidad de la información a la que tenga acceso como parte de la prestación del servicio.

La ejecución de los contratos de servicios para la Administración General de Euskadi se enmarca en una serie de normas relativas a buenas prácticas, prevención de riesgos laborales y salud laboral, protección de datos personales, seguridad informática, confidencialidad y otros aspectos establecidos en la legislación de aplicación.

Adicionalmente, la prestación de servicios relacionados con los sistemas TIC del Departamento de Seguridad está sujeta a la Orden de 23 de enero de 2019, de la Consejera de Seguridad, por la que se aprueba la política de seguridad de la información PSI en el ámbito de las redes y servicios de información gestionados por el Departamento de Seguridad.

De acuerdo con la política de seguridad PSI, las empresas que realicen trabajos relacionados con los sistemas TIC del Departamento de Seguridad y las personas trabajadoras que realizan su desempeño en el ámbito de esos contratos, deben cumplir los siguientes requerimientos:

- Los documentos con las normas de seguridad deben ser leídos y acatados.
- Los accesos remotos a las redes o sistemas del Departamento de Seguridad requerirán de autorización expresa de la dirección de la DGTSI.
- Las personas que participan en el equipo de trabajo deberán leer y firmar el documento:
 - NS04-A. Aceptación normas de seguridad colaboradores. Personal de empresas colaboradoras

Labores presenciales

Se requerirán labores presenciales en instalaciones técnicas del DSGV, asociadas al equipamiento y sistemas dentro del alcance descrito en este pliego.

Dadas las características del servicio y las condiciones de seguridad aplicables a los sistemas y entorno operativos del DSGV, se solicitará presencia diaria de algún perfil asociado al servicio, en dependencias del Centro de Gestión de Red del DSGV.

Esta presencialidad se definirá en el inicio de contrato y no supondrá, en ningún caso, una vulneración del nivel de servicio descrito más adelante en este pliego de bases técnicas y que se solicita para este contrato.

Así mismo, y para actuaciones concretas y determinadas, de acuerdo a las condiciones técnicas de los servicios, el DSGV podrá requerir la ejecución de los trabajos en dependencias del DSGV.

4.4. Nivel de servicio

4.4.1 Equipo de trabajo habitual

El equipo de trabajo habitual se conformará por cuatro (4) personas con experiencia en los entornos tecnológicos de los sistemas de telecomunicación del DSGV descritos en el **Anexo I. Descripción entornos tecnológicos y servicios solicitados**.

El equipo de trabajo propuesto deberá satisfacer los requisitos de capacitación técnica de acuerdo a los perfiles indicados en el **Anexo II Capacitación mínima requerida a los medios humanos**.

Corresponde a la empresa adjudicataria la gestión del equipo de trabajo, y gestionar la carga de trabajo de cada persona según las tareas requeridas por el servicio.

Dentro de los medios humanos implicados en el servicio, además del equipo de trabajo descrito, la empresa debe incluir la figura de “Responsable de la empresa” que coordinará el servicio y realizará las funciones de interlocución con el DSGV y seguimiento del contrato.

Disponibilidad del equipo de trabajo habitual

A lo largo del año

La disponibilidad del equipo de trabajo habitual formado por cuatro (4) personas deberá ser permanente a lo largo de toda la anualidad, a excepción del “Periodo de servicio reducido” anual indicado a continuación, durante el cual se admitirá que el equipo de trabajo se reduzca a tres (3) personas.

- **Periodo de servicio reducido: de 1 de junio a 30 de septiembre.**

La reducción del equipo de trabajo durante el “Periodo de servicio reducido” anual es opcional a discreción de la empresa, pudiendo optar esta por mantener el equipo de trabajo habitual completo, con cuatro (4) personas, durante dicho periodo.

En cualquier caso, la reducción del equipo de trabajo durante dicho periodo requerirá de comunicación previa al DSGV y contraste de necesidades del servicio.

A lo largo del día

El servicio, y por ende, todas y cada una de las personas que forman parte del equipo de trabajo habitual, deberán prestar servicio efectivo, y por tanto estar accesibles y ser capaces de actuar sobre los sistemas del DSGV para el desempeño de su trabajo, un periodo mínimo **de siete (7) horas al día**, para poder considerar ejecutada la prestación del servicio durante una jornada a efectos de facturación.

En ningún caso se admitirá la concatenación de periodos inferiores al indicado por diferentes personas como justificación de disponibilidad para el periodo de atención solicitado a lo largo del día.

4.4.2 Perfil de complemento

Con carácter excepcional el DSGV puede solicitar a la empresa la participación de más personas, en adelante denominadas “perfil de complemento”, que se uniría al equipo de trabajo habitual.

Capacitación

Este “perfil de complemento” deberá satisfacer alguno de los perfiles de capacitación indicados en el **Anexo II Capacitación mínima requerida a los medios humanos**

Disponibilidad del perfil de complemento

Se establece el plazo máximo de un (1) mes para la disponibilidad efectiva del “perfil de complemento”, a partir de la fecha de su solicitud por parte de la administración. La demanda de este “Perfil de complemento”, a lo largo de un periodo de duración del contrato de 12 meses, y siempre supeditada a la carga de trabajo real que justifique su necesidad, se estima que será de unos tres (3) meses.

En cualquier caso, el DSGV se compromete a que, en caso de solicitarse dicho perfil, el periodo mínimo de trabajo demandado será de dos (2) meses.

En lo relativo a su disponibilidad a lo largo del día será aplicable lo anteriormente indicado sobre la disponibilidad a lo largo del día para el personal que forma parte del “Equipo de trabajo habitual”.

4.4.3 Labores presenciales

Dadas las características del servicio y las condiciones de seguridad aplicables a los sistemas y entorno operativos del DSGV, se solicitará **presencia diaria de, al menos, dos (2) de los perfiles** solicitados asociados al servicio, y que forman parte del equipo de trabajo habitual. Esta presencia se solicita en las dependencias del Centro de Gestión de Red (CGR) del DSGV.

Igualmente, y con carácter general, no se requiere más de dos días / semana de presencia en el CGR para un perfil específico; esto es: los perfiles con labores presenciales pueden rotarse entre sí.

4.4.4 Horarios

La prestación del servicio, ya sea en labores presenciales o remotas, se adecuará con carácter general al horario de apertura y cierre del Centro de Gestión de Red del DSGV, que es el siguiente:

Horario del Centro de Gestión de Red

- De lunes a jueves: apertura a las 7:30 y cierre a las 17:00., excepto el periodo de 15 de junio a 15 de septiembre que el cierre es a las 15:00.
- Los viernes: apertura a las 7:30 y cierre a las 15:00. Durante todo el año.

Servicios en horario extraordinario

De forma excepcional podrá solicitarse la actuación de la empresa para realizar las tareas sujetas al expediente, ya sea presenciales o remotas, fuera del horario ordinario del CGR.

Esta excepcionalidad podrá ser derivada de incidencias o por planificaciones de trabajos que no puedan ser realizadas dentro del horario ordinario del CGR.

Corresponde a la empresa adjudicataria la gestión de la disponibilidad de personal fuera del horario habitual del CGR.

4.5. Facturación

Los servicios objeto del presente expediente se facturarán en base a la disponibilidad efectiva de cada una de las personas que forman parte del equipo de trabajo, y que deberán prestar servicio efectivo, y por tanto estar accesibles y ser capaces de actuar sobre los sistemas del DSGV para el desempeño de su trabajo, a largo del día por el periodo mínimo establecido e indicado anteriormente, para poder considerar ejecutada la prestación del servicio durante una jornada a efectos de facturación

La facturación se realizará en base al concepto: costo por persona y mes (Costo €/persona/mes).

De esta forma y a modo de ejemplo, si durante el “Periodo de servicio reducido” el equipo de trabajo habitual se ve reducido a tres (3) personas, la facturación de un mes de este periodo sería:

(Costo €/ persona/ mes) X 3 PERSONAS X 1 MES

La regularización del periodo de tiempo trabajado correspondiente al primer mes, suponiendo que el inicio de los trabajos no se produce el día 1 de dicho mes, se efectuará con la primera factura, mediante un prorrateo, que tendrá en cuenta los servicios prestados entre la fecha de adjudicación y el último día de dicho mes.

Estimación facturación anual

A modo de ejemplo, y teniendo en cuenta el nivel de servicio solicitado para este expediente descrito en los párrafos anteriores, el número máximo de unidades **(Costo €/persona/mes)** que pueden ser contempladas dentro de un periodo de 12 meses (un año natural) sería:

4 PERSONAS (Equipo de trabajo completo) X 12 MESES = 48 unidades de (Costo €/persona/mes).

1 PERSONA (Personal de complemento) X 3 MESES = 3 unidades de (Costo €/persona/mes).

4.6. Normas

4.6.1 Normas técnicas

La empresa adjudicataria estará obligada a conocer las normativas técnicas vigentes y de uso común en los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, necesarias para la correcta ejecución de las tareas que les sean solicitadas.

Asimismo, elaborará sus estudios técnicos e informes de acuerdo con dichas normativas técnicas, la legislación aplicable y los requerimientos específicos solicitados por el DSGV en cada caso, asegurando su cumplimiento.

4.6.2 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DSGV recogidas en el **Anexo III - Normas Generales de seguridad relativas a los sistemas de información.**

5. ANEXO I. DESCRIPCIÓN ENTORNOS TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS SOLICITADOS

5.1. Descripción de los entornos tecnológicos

Los entornos tecnológicos demandados son los siguientes:

- Entorno A: Red de Transporte de señales – red ROCS.
- Entorno B Red Comunicaciones radio, estándar TETRA.
- Entorno C: Redes de banda ancha para comunicaciones críticas.
- Entorno D: Sistemas de gestión y presentación de vídeo
- Entorno E: Sistemas informáticos para soporte de comunicaciones.
- Entorno F: Servicios de operadores públicos de telecomunicaciones.

5.1.1 Entorno A: Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad

La Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad (ROCS) es una red de transporte de señales privada que soporta y vertebrada los servicios de comunicaciones críticas de voz y datos que utiliza el DSGV. Se basa a su vez en dos redes de transporte de señales:

- Red de fibra óptica con implantación en toda la Comunidad Autónoma Vasca (CAV)
- Red de radioenlaces por microondas, con estaciones ubicadas en montes y puntos elevados en toda la CAV.

Red de transporte por fibra óptica

La red de transporte por fibra óptica sirve para el transporte de señales correspondientes a los diferentes sistemas y servicios de comunicaciones, datos, telefonía, multimedia, etc., dependientes del DSGV.

La implantación de esta red, a nivel de canalizaciones y tendidos de cables de fibra óptica alcanza todos los centros de interés del DSGV.

Para la transmisión de señales esta red se basa en equipos de comunicaciones de alta capacidad y tecnología MPLS-TP.

- Equipos MPLS-TP: Huawei familia 1800.

Red de radioenlaces

La red de radioenlaces se utiliza fundamentalmente como eje dorsal que soporta los diversos sistemas de comunicaciones vía radio que utiliza el DSGV. Esta red también complementa y sirve como sistema de comunicaciones de back-up o redundante ante posibles averías de la red de fibra,

La red está basada en equipos radioenlaces de transporte multiservicio operando en frecuencias del rango de las microondas y los equipos instalados presenta una gran dispersión geográfica.

- Equipos de radio. Ericsson MINILINK TN R5 y MINI LINK 6600

Herramientas de gestión y monitorización

Las herramientas utilizadas para su gestión y monitorización son las siguientes:

- Gestor radio: SOEM (IPTNMS Circuit Map, IPT NMS Packet)
- Gestor supervisión red fibra Óptica: iMaster NCE Huawei.

Para las planificaciones de nuevos radioenlaces y estudios de cobertura se dispone de una herramienta de gestión del espectro radioeléctrico:

- SIRENET-XIRIO

5.1.2 Entorno B: Red de comunicaciones radio ENBOR Sarea

El entorno tecnológico Red ENBOR Sarea se basa en el estándar TETRA de comunicaciones PMR. El DSGV ha implantado la plataforma DIMETRA IP 8.1 del fabricante MOTOROLA. Esta plataforma de comunicaciones móviles TETRA dispone de una suite de aplicaciones para la gestión y monitorización de los diferentes elementos que componen la red. Entre estos subsistemas destacan:

- Infraestructura radio (estaciones bases y nodos de control de red y usuarios)
- Subsistema de consolas de despacho, con un aplicativo propietario del DSGV
- Subsistema de grabación de comunicaciones críticas:
- Subsistema de extensores de cobertura (en su mayoría del fabricante THAUMAT).

Herramientas de gestión y monitorización

- DIMETRA IP 8.1
 - User Configuration Manager, Afiliation Display, Radio Control Manager
 - UEM (Unified Event Manager), Zone Configuration Manager, Zone Watch
 - Atia Log, Atia Status, TESS (Estaciones Base), TNDM (Gestión de Networking TETRA), EAuC (Gestión de Claves)
 - Traces Aplicacion, FortiGate 101E, Network and Security Manager, ESET Remote Administrator Console
- Consolas de despacho
 - Dispatch Console Server (DCS)
 - TETRAKOM (Consola propiedad del DSGV)
- Grabación comunicaciones críticas
 - Inform Lite
 - AIS Administrator y AIS Monitor
 - NICE Administrator y NICE Dashboard
- Extensores de cobertura
 - Gestor y supervisor de extensores OMC 4.1

Durante la ejecución del contrato relacionado con el presente expediente está planificada la evolución de la infraestructura de la Red ENBOR Sarea, por lo que se deberá prever la adquisición de nuevos conocimientos por parte del personal destinado al contrato sobre la nueva infraestructura.

5.1.3 Entorno C: Redes de Banda Ancha para comunicaciones críticas

El entorno tecnológico actual se define a través de los siguientes equipos y sistemas:

Redes LTE privadas

- Red LTE privada Air to Ground: fabricante Nokia. (en fase de implantación)
- Celdas LTE autónomas:
 - Fabricante celdas LTE: empresa Athonet
 - Aplicación MCX: empresa ALEA.

Sistemas de comunicaciones radio digitales MIMO-MESH

- Equipos radio Tácticos: StreamCaster MIMO Radio – fabricante Silvus Technologies.

Redes WIFI o WIMAX

- Puntos de acceso desplegados en centros del DSGV en la CAPV para soporte de comunicaciones de sistemas especiales que requieren de un acceso y transporte diferenciado.

5.1.4 Entorno D: Sistemas de gestión y presentación de vídeo

El entorno tecnológico se define a través de los siguientes equipos y sistemas:

- Sistema VMS (Video Management System) para la gestión de vídeo: fabricante Milestone.
- Gestor de sistemas de presentación mural de video (videowalls) = *Activu*.
- Equipos de transmisión-recepción de video sobre redes LTE 4G/5G, tecnología bonding: fabricante Aviwest.
- Equipos de transmisión-recepción de video sobre redes IP: fabricante Haivision.

5.1.5 Entorno E: Sistemas informáticos para soporte a las comunicaciones

Dentro de este apartado se engloban dos estructuras:

- Plataforma de Interconexión de Redes (PASABIDE)
- Plataforma de virtualización para soporte de gestión

Plataforma de interconexión de redes

La utilización de interfaces Ethernet y sistemas cuyas comunicaciones se basan en direccionamientos IP está cada vez más extendidas y deben poder ser soportadas dentro de las redes de comunicaciones.

El DSGV dispone de una plataforma de interconexión de redes (PASABIDE) capaz de manejar diferentes protocolos IP e interconectar entre si diferentes señales IP que provienen de redes diferentes, incluida la red pública internet.

La plataforma PASABIDE está constituida por diversos elementos de interconexión y seguridad

- Firewalls fabricante Fortinet y Forcepoint.
- Switches con capacidades de Nivel 2 y 3: fabricantes Huawei y Fortinet.

Plataforma soporte de gestores de redes

Las redes de comunicaciones actuales se gestionan de forma centralizada a través de sistemas informáticos que permiten su monitorización permanente, así como su operación y mantenimiento de forma eficiente y reduciendo el costo de su servicio.

Para soporte de estos gestores el DSGV dispone de una plataforma de virtualización hiperconvergente que facilita su despliegue así como su operación y resiliencia.

Se describen a continuación la plataforma informática que soporta, en gran medida, las herramientas software de gestión de redes descritas en los apartados anteriores.

- Plataforma virtual
 - Servidores: HP.
 - Tecnología: VMWARE Vsphere Client.
 - Backup: Veeam Backup + NAS Synology Diskstation + TrueNAS.

Así mismo se dispone de una plataforma de acceso remoto de alta seguridad y específica para este entorno constituida por los siguientes elementos:

- Switches Cisco
- Firewall: fabricante Fortinet y módulos ZTNA, FortiAnalyzer y FortiToken, para doble autenticación.

Los equipos que se engloban dentro de este entorno requieren de una gestión y monitorización especializada dada su importancia.

5.1.6 Entorno F: Gestión servicios de operador público de telecomunicaciones

Se enumeran a continuación los servicios de comunicaciones que el DSGV demanda y cuya prestación tiene contratado a través de redes públicas de telecomunicaciones.

La gestión administrativa de estos servicios a nivel de contratación y vigilancia de la calidad en su prestación es también responsabilidad del DSGV.

Enlaces de datos multiservicio (Lote RMS)

- Servicios sobre fibra óptica arrendada.
- Servicios sobre red MPLS: Enlaces de datos punto a punto, Enlaces de datos en red VPN, PseudoWires sobre redes MPLS -TP, Caudales cifrados, etc.
- Servicios en red SD-WAN
- Conexión privada a nube pública.

Telefonía Fija

- Interconexión, accesos, canales de voz (redes NGN y FTTH)
- Numeración (rangos públicos, numeraciones especiales OXY, 900, 901, etc.)
- Líneas y tráfico voz (Nacional, roaming por zonas)

Telefonía Móvil

- Numeración (rangos públicos, portabilidad, tipos de sim)
- Líneas (cuotas, bonos, perfiles)

- Servicios medidos: tráfico voz, datos, SMS, MMS, etc. (Nacional, condiciones roaming por zonas)
- Servicios avanzados de operador: interconexión directa a red del cliente
 - VPN de voz- asociación a rangos de numeración privados
 - APN privado para comunicaciones de datos.
- Satélite: Soluciones de acceso: Thuraya, Iridium, StarLink.

Telefonía Móvil – Dispositivos

- Terminales (gamas) y accesorios en modalidad arrendamiento o suministro.
- Soluciones MDM: tipos y licenciamiento.

Envío masivo SMS

- Numeración: Número corto, Número largo, Identificación alfanumérica
- Servicios medidos: tráfico, capacidades, acuses de recibo.

Servicios de acceso a Internet

- Interconexión, accesos (individuales FTTH, corporativos)
- Tipos de tráfico y caudales (garantizados, simétricos)
- Direccionamiento Público
- Servicios adicionales: Gestión de dominios, etc.

5.2. Alcance de los servicios solicitados para cada entorno

Las tareas demandadas con carácter general y que el DSGV espera obtener a través del contrato son las siguientes:

5.2.1 Soporte Red de Transporte

Gestión de la red de radioenlaces

-Diarias:

- Supervisión de caídas de enlaces microondas, en gestores de aplicación.
- Supervisión del estado de nodos y servidores de la red.
- Revisión de incidencias y coordinación con el soporte de segundo nivel para su resolución.

- Semanales:

- Revisión del estado correcto de los back-ups de los nodos de radioenlaces en el gestor.

- Mensuales:

- Generación de informe de incidencias del mes. Seguimiento de las que estén sin resolver con el grupo correspondiente que tenga la incidencia asignada.

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Análisis del estado actual de la red y de las mejoras de la misma de cara a nuevos proyectos.
- Coordinación e interacción con las distintas empresas adjudicatarias de proyectos en marcha, para el seguimiento de los mismos.

- Actualización de esquemas de red.
- Realización de informes.
- Estudio de frecuencias de nuevos vanos de radioenlace o vanos interferidos.

Gestión de la red de fibra óptica y equipos activos

-Diarias:

- Supervisión de caídas de enlaces entre equipos en gestores de aplicación.
- Supervisión del estado de equipos y servidores de la red.
- Revisión de incidencias y coordinación con el mantenimiento de primer nivel y los soportes de segundo y tercer nivel para su resolución.

- Mensuales:

- Generación de informe de incidencias del mes. Seguimiento de las que estén sin resolver con el grupo correspondiente que tenga la incidencia asignada.

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Análisis del estado actual de la red y de las mejoras de la misma de cara a nuevos proyectos.
- Coordinación e interacción con las distintas empresas adjudicatarias de proyectos en marcha, para el seguimiento de los mismos
- Actualización de esquemas de red
- Realización de informes

5.2.2 Soporte Red ENBOR Sarea

La Red ENBOR Sarea del DSGV se compone de una compleja distribución de estaciones base, una red LAN de alta velocidad, servicios WAN, sofisticadas bases de datos, y software de gestión de red. De forma general la red está compuesta actualmente por servidores Linux, servidores Windows, extensores de cobertura, routers, switches, estaciones base, firewalls y consolas de despacho de comunicaciones.

Las principales tareas demandadas con carácter general y que el DSGV solicita a través del presente expediente son las siguientes:

Gestión y Monitorización de la red de estaciones base

- Diarias:

- Monitorización de equipos.
- Gestión de incidencias relacionadas con problemas de cobertura, con problemas físicos de la propia estación base o debido a interferencias de otros equipos propios o ajenos a la instalación.
- Coordinación con otros servicios y soportes para el análisis de eventos, apoyo remoto cuando acuden in situ a estaciones base, seguimiento y resolución de incidencias.
- Mantenimiento preventivo en remoto.

- Mensuales:

- Backup configuración estaciones base

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:

- Alta y baja de estaciones base
- Modificación de la configuración de las estaciones
- Análisis de cobertura radio para la optimización de los recursos

- Apoyo en la apertura de casos del mantenimiento de primer nivel, para consultas, modificaciones o resoluciones de incidencias
- Estudio de necesidades para eventos puntuales que necesiten de supervisión especial

Gestión y administración de servidores, networking y firewalls

- Diarias:

- Monitorización del estado de los equipos.

- Semanales:

- Backup de servidores Linux y Windows
- Actualización base de datos antivirus

- Mensuales:

- Optimización servidores

- Anuales:

- Actualización Licencia Antivirus
- Backup networking y firewall.

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:

- Seguimiento de casos con soporte de primer nivel con fabricante de consultas, modificaciones o resoluciones de incidencias
- Apoyo en proyectos de actualización, upgrade e interconexión del sistema
- Modificación de configuración de elementos networking o firewall
- Actualización parches antivirus.

Gestión y monitorización de extensores de cobertura

- Diarias:

- Monitorización red de extensores
- Apertura y resolución de incidencias

- Mensuales:

- Backup configuración extensores

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:

- Alta de nuevos extensores en el gestor
- Modificaciones en la configuración de los extensores a través del gestor

Gestión de la red de terminales

- Diarias:

- Altas, bajas y modificaciones de terminales
- Habilitar e inhabilitar terminales

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:

- Inhabilitación de terminales perdidos
- Asignación Dinámica de terminales
- Altas/Bajas/Modificaciones de talkgroup
- Inventario de terminales

Gestión y administración de las consolas TETRAKOM (subsistema DCS)

- Diarias:

- Monitorización servidores y equipos TETRAKOM
- Gestión y resolución de incidencias relacionadas con periféricos de los equipos TETRAKOM o con servidores DCS por problemas de sincronización con bases de datos, conexión consola-servidor, fallo de servicios.

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:

- Altas o modificaciones de consolas TETRAKOM en border router
- Instalación aplicación TETRAKOM en equipos nuevos

Análisis del espectro radioeléctrico con herramienta SIRENET / XIRIO ONLINE

- Cobertura de redes radioeléctricas
- Simulación de antenas con sus correspondientes diagramas de radiación.
- Análisis e informes de los resultados obtenidos.

Grabadores de comunicaciones críticas

- Diarias:

- Resolución de incidencias de grabadora (desbloqueo cuenta de usuario, reseteo contraseña de acceso, consultas sobre reproducciones, problemas de servicio), de servidores (fallos de hardware, restauración de servidores, fallo posicionamiento GPS de terminales, fallo envío y recepción de estados desde terminales, fallo consultas DNI y matriculas desde terminales)

-Mensuales:

- Backup database

-Puntuales o bajo demanda/peticiones:

- Alta/Baja/Modificación de usuarios en grabadoras
- Alta/Baja/Modificación de talkgroup en grabadoras
- Alta/Baja/Modificación de puestos en grabadoras

5.2.3 Soporte a sistemas de comunicaciones críticas en banda ancha

- Diarias:

- Monitorización de equipos.
- Monitorización de los servicios soportados:
 - Servicios de voz.
 - Servicios de datos.
 - Servicios de video.
- Gestión de incidencias relacionadas con problemas de cobertura, con problemas físicos de la propia estación base o debido a interferencias de otros equipos propios o ajenos a la instalación.
- Coordinación con otros servicios y soportes para el análisis de eventos, apoyo remoto cuando acuden in situ a estaciones base, seguimiento y resolución de incidencias.
- Mantenimiento preventivo en remoto.
- Altas/bajas usuarios.

- Mensuales:

- Backup configuración estaciones base

- Análisis de rendimiento de red.
- Puntuales o bajo demanda/peticiones:
 - Alta, baja o modificación de la configuración de las estaciones
 - Análisis de cobertura radio para la optimización de los recursos
 - Apoyo en la apertura de casos del mantenimiento de primer nivel, para consultas, modificaciones o resoluciones de incidencias
 - Estudio de necesidades para eventos puntuales que necesiten de supervisión especial

5.2.4 Soporte a los sistemas de gestión y presentación de vídeo

Gestor de vídeo

- Diarias:
 - Supervisión del estado y saturación de líneas e interfaces en dispositivos de vídeo.
 - Resolución y gestión de incidencias con proveedores externos en dispositivos y fuentes.
- Puntuales y/o bajo demanda:
 - Estudio, definición, despliegue e integración de proyectos de soluciones de vídeo en tiempo real.
 - Despliegue de dispositivos de recepción, transmisión, codificación, almacenamiento y distribución de vídeo.
 - Despliegue de dispositivos de bonding para transmisión de vídeo.
 - Configuración de usuarios y fuentes en el gestor de video.

Sistema mural de presentación de imágenes (Videowall)

- Diarias:
 - Supervisión de equipos de la red de Videowall.
 - Gestión de incidencias, coordinación con personal técnico de otros soportes del Videowall y soporte de apoyo con los usuarios.
- Semanales:
 - Supervisión de reinicios programados para los servidores.
 - Pruebas de manipulación de fuentes.
 - Verificación cámaras externas.
- Trimestrales:
 - Control de preventivos de la red de Videowall.
 - Control de repuestos y equipamiento del almacén.
- Puntuales y/o bajo demanda:
 - Comprobación fuentes.
 - Gestión de usuarios/usuarios (altas, bajas, modificaciones)
 - Creación de procedimientos relacionados con el sistema.
 - Gestión de incidencias de sistemas de videoconferencia.
 - Pruebas del sistema de Videowall para eventos especiales.
 - Configuración de flujos de video RTMP y RTSP.

5.2.5 Soporte a la plataforma de interconexión de redes

- Diarias:

- Supervisión y monitorización de estado y de recursos de dispositivos
- Supervisión y monitorización de estado y de recursos de switches
- Resolución y gestión de incidencias con proveedores externos en dispositivos cortafuegos y servidor de gestión.
- Resolución y gestión de incidencias de switches.
- Supervisión y resolución de incidencias en routers.

-Semanales:

- Revisión de logs.

-Mensuales:

- Backups de configuración
- Análisis de rendimiento de red.

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Despliegues de cortafuegos, servidor de gestión, de sistema de recolección de logs.
- Gestión y configuración de dispositivos cortafuegos y servidor de gestión.
- Actualización de sistemas operativos.
- Despliegue, gestión, configuración y actualización de switches y routers.
- Apertura de casos con fabricantes.
- Gestión de dispositivos en portal de fabricantes.

5.2.6 Soporte a la plataforma de gestión de redes

-Diarias:

- Monitorización de alarmas de supervisión de todas las máquinas virtuales.
- Revisión de eventos y alarmas internas.
- Control del rendimiento hardware a nivel de Host y del DataCenter
- Revisión de backups diarios de las máquinas en plataforma
- Administración y rendimiento de almacenamiento

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Instalación de plugins de monitorización en nuevos hosts
- Virtualización de máquinas físicas.
- Configuración de máquinas virtuales (Instalación de SO, activación de licencias, distribución de requisitos hardware, configuración de redes, VLANs, etc....)
- Carga de plantillas para distintas distribuciones Linux
- Modificación de directivas de almacenamiento para host específicos.
- Administración de usuarios, grupos y perfiles.
- Balanceo de carga de trabajo en y configuración de máquinas críticas.
- Creación de procedimientos y guías.

5.2.7 Servicios con relación a los operadores públicos de telecomunicaciones

Con relación a la supervisión y gestión de la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de los operadores públicos se demandan los servicios descritos a continuación.

Debe quedar claro en todo momento que la prestación de los servicios y la resolución de las incidencias es obligación del operador público; los servicios solicitados en este contrato se refieren a la supervisión en el desarrollo de estas prestaciones por parte del operador público.

- Diarias:

- Revisión y seguimiento de incidencias abiertas sobre los servicios de operadores públicos de telecomunicaciones.
- Gestión de solicitudes de provisión de nuevos servicios: de telefonía fija, móvil, de accesos individuales a Internet, etc.
- Gestión altas, bajas, modificaciones de líneas de telefonía fija, móvil, enlaces, etc.
- Gestión de suministro de terminales y accesorios. -> generación de tareas a otros grupos soporte si procede.
- Gestión y supervisión del proceso de reparación de terminales de telefonía móvil.
- Soporte a usuarios para tramitación incidencias y/o solicitudes.
- Control y actualización de inventario de activos, terminales, accesorios y servicios.

- Semanales:

- Monitorización de perfiles de voz y/o datos aplicados a líneas de telefonía móvil.

-Mensuales:

- Apoyo al control de facturación de servicios de operador público y proveedores externos.

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Gestión y envío masivo de SMS de notificaciones. (a través de herramientas)
- Estudio, definición, despliegue e integración de proyectos de operador público (telefonía fija, móvil, enlaces de datos y voz, internet e interceptación legal de comunicaciones).

Con relación a los contratos que el DSGV mantiene con los diferentes operadores de telecomunicaciones se solicitará:

- Conocer el catálogo de servicios y soluciones ofertados.
- Conocer las condiciones de prestación comprometidas en la oferta
- Conocer los conceptos que son objeto de facturación y procedimiento de facturación de los mismos.

Todo ello con el fin de dar soporte al Área de Comunicaciones de la DGTSI en la gestión y supervisión de la prestación de estos servicios y en el control de la facturación periódica presentada por los operadores.

5.3. Procedimiento de gestión de incidencias en el DSGV.

Las incidencias, desde su apertura hasta su cierre, se gestionarán a través de los procedimientos establecidas por el DSGV y de acuerdo a las mismas.

A través de estos procedimientos se realizará, entre otras acciones, la notificación y cierre de las incidencias con las empresas de soporte; así como la medida y verificación y del grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

Para la gestión y control de los avisos de incidencia, el DSGV dispone actualmente de dos herramientas:

1- Servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA. El servicio ARRETA dispone de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas/día a través del cual se reciben las notificaciones de incidencia de los diversos centros y usuarios, y se cursan los avisos a las diferentes empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento y soporte. A través del servicio ARRETA también se realiza el seguimiento de las incidencias hasta su cierre definitivo.

2- Herramienta informática de gestión de incidencias denominada ZERBINET, a través de la cual las empresas son notificadas y estas a su vez pueden reportar la evolución y cierre de las incidencias. Esta herramienta es accesible a través de la red Internet pública, disponiendo de un interfaz Web para su manejo a través de menús amigables.

La empresa adjudicataria se compromete a través de este contrato a utilizar estas herramientas para la gestión del proceso de notificación, seguimiento y resolución de incidencias en su relación con el DSGV.

La empresa adjudicataria recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a seguir en su relación con los usuarios del DSGV, su personal técnico y los servicios de atención y gestión de avisos de incidencias (ARRETA y ZERBINET).

Atención de incidencias asignadas a la empresa

La empresa adjudicataria deberá dar respuesta a las incidencias que sean de su competencia

- Mediante respuesta personal durante el “Servicio de atención ordinario” definido en este pliego.
- Admitiéndose respuestas mecanizadas (buzones de voz, correos electrónicos, encaminamiento automático de llamadas, etc.) fuera de este.

El acceso a las herramientas de gestión de incidencias se realizará con los medios materiales que la empresa adjudicataria dote al personal asignado al contrato.

6. ANEXO II CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA A LOS MEDIOS HUMANOS

Se considera que los medios humanos que la empresa adjudicataria ponga a disposición del contrato para el desarrollo de los servicios demandados son la clave para la buena ejecución de los mismos.

El equipo de trabajo propuesto debe aportar la versatilidad que requiere un sector en constante evolución y capacitación técnica para afrontar los desafíos tecnológicos.

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias de capacitación que se deriven del PPT y es responsable de garantizar que el personal propuesto cumpla con los compromisos de capacitación establecidos en la oferta presentada durante toda la vigencia del contrato.

Entornos tecnológicos

El equipo de trabajo se conformará con cuatro personas con experiencia en los entornos tecnológicos descritos en el Anexo 1.

Se recogen a continuación, de forma resumida, los entornos tecnológicos establecidos y descritos en dicho Anexo I:

- Entorno A: Red de Transporte de señales, tecnología MPLS-TP y radioenlaces microondas.
- Entorno B Red Comunicaciones radio, estándar TETRA.
- Entorno C: Redes de banda ancha: redes privadas LTE.
- Entorno D: Sistemas de gestión y presentación de vídeo.
- Entorno E: Sistemas informáticos: networking y plataforma virtualización.
- Entorno F: Prestación servicios de telecomunicaciones por operador público

Requisitos mínimos de capacitación técnica del personal del equipo de trabajo

Se establecen las siguientes condiciones mínimas de experiencia técnica para los perfiles profesionales de las personas que participen en el equipo de trabajo:

- **Para cada persona:** de forma individual, cada persona acreditará un mínimo de dos años de experiencia en alguno de los entornos tecnológicos definidos.
- **Para el equipo de trabajo:** de forma conjunta, el equipo de trabajo acreditará un mínimo de dos años de experiencia en todos los entornos tecnológicos definidos.

En lo que se refiere a la formación académica, las personas presentadas deberán poseer un Grado del ámbito de las TIC nivel MECES 2 o equivalente, siendo al menos dos de ellos titulados en Tecnología de la Telecomunicación.

Los requisitos de capacitación aquí indicados se considera una condición de obligado cumplimiento. La no satisfacción de estos requisitos supondrá la consideración inmediata de la oferta como NO Válida

Es decir:

El grupo de soporte se conformará con personas graduadas en el ámbito TIC de las cuales dos, como mínimo, deberán contar con un título en ingeniería en Tecnología de Telecomunicación.

Los profesionales deberán contar con dos o más años de experiencia en alguno de los entornos tecnológicos definidos, siendo necesario que varias personas acrediten experiencia en más de un entorno para poder dar respuesta al requisito exigido al conjunto del equipo de trabajo.

De esta forma, la experiencia del conjunto de medios humanos puestos a disposición del contrato debe cubrir los seis entornos tecnológicos solicitados, con un mínimo de dos años en cada uno de los entornos.

Condicionantes

- A efectos de cumplimiento de estos mínimos no se podrán sumar experiencias inferiores a dos años aportadas por personas diferentes para justificar la experiencia en un entorno.
- En caso de que ninguna de las personas tenga al menos dos años en algún entorno específico, el equipo de trabajo no será válido.
- Una sola persona no podrá acumular toda la experiencia exigida para el cumplimiento del requisito de experiencia del equipo de trabajo.
- Dos personas no podrán acumular toda la experiencia exigida para el cumplimiento del requisito de experiencia del equipo de trabajo.

Ejemplo de aplicación de criterios

NOTA: Para una mayor claridad en los ejemplos denominaremos cada uno de los cuatro (4) puestos que conforman el equipo de trabajo solicitado como: perfil 1, perfil 2, perfil 3 y perfil 4.

Meses de experiencia en cada entorno						
	A	B	C	D	E	F
Perfil 1	12	24	30	24	24	24
Perfil 2	12					
Perfil 3		24				
Perfil 4		24				
No VÁLIDO						

Meses de experiencia en cada entorno						
	A	B	C	D	E	F
Perfil 1	24	24	24			
Perfil 2				24	24	24
Perfil 3	24					
Perfil 4	24					
No VÁLIDO						

Meses de experiencia en cada entorno						
	A	B	C	D	E	F
Perfil 1	12	24	24			
Perfil 2	24			24		
Perfil 3					24	
Perfil 4						24
CORRECTO						

Meses de experiencia en cada entorno						
	A	B	C	D	E	F
Perfil 1	24	24				
Perfil 2			24	24		
Perfil 3					24	
Perfil 4						24
CORRECTO						

6.1. Tabla declarativa de experiencia de los medios humanos

Se incluye a continuación una tabla declarativa para la presentación de la experiencia del equipo de trabajo propuesto.

La empresa licitadora indicará la experiencia del grupo de trabajo rellenando en la tabla declarativa los meses de experiencia acreditados por cada persona que forma parte del equipo de trabajo, en cada entorno, sin indicar datos personales.

Para una mayor claridad en los datos aportados se denominarán cada uno de los cuatro (4) puestos que conforman el equipo de trabajo solicitado como: perfil 1, perfil 2, perfil 3 y perfil 4.

En la tabla se debe indicar, en meses, la experiencia de cada uno de los perfiles asociados al equipo de trabajo y para cada uno de los entornos tecnológicos descritos en el PPT.

Meses de experiencia en cada entorno						
Perfiles	Entorno A	Entorno B	Entorno C	Entorno D	Entorno E	Entorno F
Perfil 1						
Perfil 2						
Perfil 3						
Perfil 4						

Si se presentan varias personas a un mismo perfil, se debe indicar el de mayor experiencia.

Una misma persona no puede contabilizar en dos (2) perfiles diferentes simultáneamente.

La presentación de esta Tabla es una condición de obligado cumplimiento.

La no inclusión de esta tabla en el modelo de proposición económica asociado a la oferta supondrá la consideración inmediata de la misma como NO Válida.

NOTA:

Las ofertas no deben recoger los datos personales de las personas que componen cada perfil.

Posteriormente, se solicitará a la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta la Documentación a efectos de acreditar la experiencia del equipo de trabajo ofertado.

Esta documentación constará de los nombres, cualificación profesional y justificación de la experiencia (proyectos y tareas computables a efectos de verificar la experiencia) indicada y solicitada en relación con el personal que debe ejecutar la prestación.

La experiencia de las personas asignadas al equipo ofertado se demostrará mediante trabajos realizados en los últimos cinco (5) años, incluyendo objeto contractual del contrato de trabajo, importes, fechas y destinatario público o privado de los mismos. Se detallarán las tareas realizadas por la persona en esos contratos que tengan relación directa con los sistemas y servicios definidos en pliego de prescripciones técnicas, y para los que se solicita la experiencia.

7. ANEXO III - NORMAS GENERALES DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

7.1. Normas básicas

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la política de Seguridad de la Información del DSGV y todas las normativas y procedimientos aplicables en el contexto del servicio.

El DSGV tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades del equipo de trabajo del Adjudicatario para asegurarse de que la prestación de los servicios se realiza de acuerdo a lo establecido en el presente pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones estará disponible sin restricciones.

La información facilitada para abordar los trabajos no se aplicará ni utilizará con una finalidad diferente a la que es objeto de este pliego ni el prestador de servicio la comunicará, ni siquiera a efectos de su conservación a terceros.

La empresa adjudicatario y el personal a su cargo están obligados a guardar secreto y absoluta confidencialidad respecto de la información que les sea confiada en virtud del servicio prestado.

El prestador del servicio deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de la información y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- No introducir software informático ajeno al DSGV.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del DSGV, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.

Además, la empresa adjudicataria adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la Intranet del DSGV no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del DSGV.
- Está expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGV.

El personal de la empresa adjudicataria se comprometerá formalmente a conocer y cumplir todas las condiciones y obligaciones contempladas en la prestación del servicio. De forma específica, se

comprometerá a guardar secreto y confidencialidad respecto a la información que le sea confiada incluso una vez finalizada su participación en el proyecto.

7.2. Acceso y protección de datos

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Prescripciones Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. **Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.**

La empresa adjudicataria quedará obligada a la total confidencialidad y cumplimiento en materia de seguridad y confidencialidad respecto a los sistemas y/o información a los que tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con Reglamento (UE) 2016/679 Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y el resto de legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Tanto la empresa adjudicataria como su equipo de trabajo quedan obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal y los relacionados con las infraestructuras de Seguridad, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Prescripciones Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

La empresa deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por la Administración quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia — RGPD y LO 3/2018 sobre Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales—.

El personal que participe en el proyecto estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el DSGVO. Asimismo, deberá guardar las normas vigentes propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

Todas las personas trabajadoras de la empresa adjudicataria se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del trabajo, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito del proyecto. Todas ellas serán advertidas sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa queda obligada a informar de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudieran ser detectadas.

8. ANEXO IV - BUENAS PRÁCTICAS EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS

Para garantizar la correcta ejecución de los servicios contratados, de manera que quede clarificada la relación entre las entidades que integran el sector público y el personal de la empresa contratista se tendrán en consideración las indicaciones sobre buenas prácticas recogidas a continuación:

Dirección y coordinación del personal de la empresa contratista

- El objeto del contrato es la prestación integral de un servicio, con el catálogo de todas las funciones a cargo de la empresa contratista, incluyendo entre ellas la dirección, organización e iniciativa para la adopción de las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento del contrato.

La oferta recogerá el compromiso de la empresa contratista de ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, afiliaciones y cotizaciones a la Seguridad Social y pago de prestaciones, permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales, y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajo propios.

- Obligación de la empresa contratista de designar al menos una persona como coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla, que será la interlocutora con quien se relacionará la entidad contratante y a quien corresponderá la dirección de los trabajos, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- Se evitará la concurrencia y confusión entre el personal de la empresa contratista y el personal propio de la entidad contratante en el desarrollo de sus respectivas funciones y tareas, turnos de vacaciones, permisos, etc.

Todo ello, sin perjuicio de la necesaria coordinación de la prestación integral del servicio y de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en orden a la ejecución de los contratos.

Lugar de trabajo

- Con carácter general, la prestación se efectuará en dependencias o instalaciones de la empresa contratista, y sólo con carácter excepcional podrán prestarse servicios en alguno o algunos de los centros dependientes del DSGV
- Cuando los servicios contratados se deban prestar de forma continuada o frecuente en centros del DSGV se establece la obligación de que, con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato, se verificará la afiliación y alta en la Seguridad Social del personal que la empresa contratista adscriba a la prestación de tales servicios.
- Se deberá dar cumplimiento puntual a lo dispuesto en la Orden de 18 de diciembre de 2006, de la Vicelehendakari, por la que se dicta la instrucción sobre normas y procedimientos para el acceso del personal externo a los edificios sede del Gobierno Vasco y asignación de espacios y otros recursos.
- La identificación y la indumentaria del personal ajeno, para el caso de trabajar uniformado, no podrán ser iguales a las del personal empleado público que trabaje en las mismas dependencias administrativas.

En estos casos, y como titular del centro o lugar de trabajo, el órgano competente en materia de prevención o de servicios generales será responsable de lo que en él suceda a efectos de prevención de riesgos laborales o como encargado de fijar los horarios de apertura y cierre de las instalaciones, por lo que habrá de asumir ciertas decisiones que consecuentemente afectarán también al desarrollo de los contratos de servicios.

Medios materiales y personales:

- La empresa contratista queda obligada a aportar y mantener, a su costo, el equipo y medios auxiliares que sean precisos para la buena ejecución del servicio o prestación en los plazos convenidos en el contrato.
- En ningún caso podrá considerar el uso de material del DSGV, tanto si se trata de la entrega de material o de equipos de trabajo, como del acceso a las aplicaciones informáticas, sin perjuicio de las excepciones que puedan ser previstas en los pliegos del contrato.

Servicios internos del DSGV

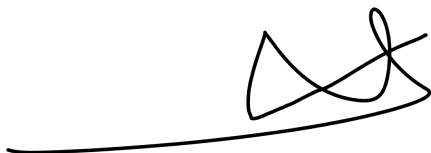
En ningún caso podrá considerarse el acceso del personal de la empresa contratista a los siguientes servicios:

- Cursos de formación, salvo sobre prevención de riesgos laborales
- Uso de vehículos del Parque móvil del DSGV.
- Acceso a la intranet y al correo electrónico corporativo, salvo en aquello que resulte estrictamente necesario para la prestación del servicio propio del contrato.
- Tarjetas de control de acceso del personal empleado público. Se dotará, en su caso, de una autorización especial de entrada, que en ningún caso podrá servir para controlar su presencia y horario
- Elaboración y/o uso de tarjetas de visita con el logo identificativo del DSGV o del Gobierno Vasco.
- Cualquier otro beneficio o ventaja social análoga reconocida al personal empleado público propio: Uso del servicio médico, salvo en caso de urgencia. Prestaciones de acción social. Realización de reconocimientos médicos, etc.

9. ANEXO V - DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN LA REDACCIÓN DE LAS BASES TÉCNICAS

Las prescripciones contenidas en el pliego de prescripciones técnicas han sido redactadas de conformidad con lo dispuesto en la normativa de contratación pública por lo que permiten a todo operador económico interesado acceder en condiciones de igualdad al procedimiento de contratación y no creando ningún obstáculo injustificado a la competencia. (Artículos 123, 124, 125, 126, 127 y 128 de la LCSP)

En Erandio, a fecha de la firma electrónica



Fdo. Iñaki Bildosola
Jefe Sección Red de Transporte
Área de Comunicaciones
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos