



SEGURTASUN SAILA
Babes Zibileko Sailburuordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Viceconsejería de Protección Civil
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y
Sistemas Informáticos

MANTENIMIENTO REDES Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES DEL DSGV

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



TABLA DE CONTENIDOS

	Página
1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO.....	1
2. ALCANCE DEL CONTRATO.	2
2.1. INFRAESTRUCTURA OBJETO DE MANTENIMIENTO	2
2.1.1 Sistema de radiocomunicaciones TETRA	2
2.1.2 Red de transporte radio.....	3
2.1.3 Red de transporte fibra óptica.....	4
2.1.4 Plataforma de virtualización.....	4
2.1.5 Core de red.....	5
2.1.6 Captación del video de helicóptero - Red privada LTE	5
2.1.7 Captación del video de helicóptero - DVB-T2.....	6
2.1.8 Sistema de captación de vídeo de drones.....	6
2.1.9 Sistema de captación de imágenes centros externos singulares	6
2.1.10 Videowalls.....	6
2.1.11 Sistema de Video-vigilancia	7
2.1.12 Sistema de gestión de Video	7
2.1.13 Sistema de acceso Zero Trust a la red.....	7
2.1.14 Celda táctica LTE.....	7
2.2. SERVICIOS SOLICITADOS	8
2.2.1 Mantenimiento correctivo y evolutivo.....	8
2.2.2 Mantenimiento preventivo	14
2.2.3 Mantenimiento predictivo	15
2.2.4 Servicio presencial de gestión del mantenimiento.....	15
2.2.5 Acompañamientos.....	16
2.2.6 Contratos nivel 2.....	16
2.3. GRUPO DE TRABAJO ASOCIADO AL SERVICIO	17
3. DOCUMENTACIÓN	19



3.1.	DOCUMENTACIÓN DEL ESTADO DE LA RED Y SUS EQUIPOS	19
4.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	20
4.1.	SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA.	20
4.2.	MEDIOS	20
4.3.	NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	21
4.4.	GESTIÓN DE AVISOS DE INCIDENCIAS. SERVICIO ARRETA	23

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO

La red de telecomunicación denominada *Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad* del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV), presta servicios diversos de telecomunicación a las diferentes direcciones del departamento y a otros organismos del ámbito de la seguridad pública y emergencias de la CAE.

El Área de Comunicaciones de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (DGTSI) es la responsable de la operación, mantenimiento y evolución de una serie de sistemas y redes que constituyen la denominada *Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad*. Estos sistemas y redes están conformados por equipos de tecnologías diversas y periodos de implantación diferentes.

La experiencia en el mantenimiento de esta red indica que lo óptimo es contratar la realización de las tareas de mantenimiento y reparación a empresas altamente especializadas y capacitadas, en la certeza de que es el método más racional y beneficioso de mantenimiento para la Administración.

Para la prestación del nivel de servicio solicitado se requiere por parte del adjudicatario una alta dedicación (guardias, festivos, etc.) y la asignación de unos recursos tanto humanos como materiales importantes.

De acuerdo con estos objetivos se determinan las condiciones generales y particulares a las que deben ajustarse los servicios de mantenimiento, que constituyen la base para la petición de ofertas.

El objeto de este expediente, por tanto, es la contratación del servicio de mantenimiento de redes y sistemas que conforman la Red Oficial de Comunicaciones del DGSV.

El presente pliego de prescripciones técnicas (PPT) es determinar el alcance de las infraestructuras a mantener, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que deben ajustarse el servicio de mantenimiento solicitado.

2. ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1. Infraestructura objeto de mantenimiento

El presente punto define, de forma sucinta, el conjunto de redes y sistemas objeto del mantenimiento del contrato.

Si bien se destaca el equipamiento activo más significativo y prioritario, se debe tener en cuenta que existen otro tipo de equipos y materiales, tales como Switches no gestionados, downconverters, antenas, cableados varios, herrajes, etc., que no se describen en este alcance pero que se consideran dentro del objeto del expediente.

En caso de que un licitador requiera de más detalle de algunos de los sistemas aquí descritos y que comprenden el objeto del contrato, deberá remitir un correo en el periodo de licitación al buzón funcional técnico descrito en la publicación del concurso.

2.1.1 Sistema de radiocomunicaciones TETRA

La DSGV denomina a su red de tecnología TETRA como red *TETRA ENBOR SAREA*. Se trata del servicio más importante y crítico dentro del objeto del presente expediente.

El entorno tecnológico de la red se basa en el fabricante MOTOROLA con su plataforma DIMETRA IP 9.2., que dispone de una suite de aplicaciones para la gestión y monitorización de los diferentes elementos que componen la red, un subsistema de consolas de despacho con un aplicativo propietario del DSGV y otro subsistema para las grabaciones de las comunicaciones críticas.

La red comprende una red de estaciones base distribuidas por las tres provincias de la CAV, tanto en ubicaciones tipo montaña como en edificios urbanos.

El core está ubicado en dos localizaciones geográficamente diferenciadas, en Bizkaia y Araba.

Las características tecnológicas concretas y el dimensionamiento de la red es el siguiente:

- Hardware:
 - Servidores Windows 10 Enterprise (25).
 - Servidores Windows Server 2019 (10).
 - Servidores Linux (75).
 - Switch Aruba2930F (27).
 - Router MCG8000 (30).
 - Terminal Server (6).
 - FW Fortinet 101F (18).
 - NTS (2).
- Aplicaciones de gestión:
 - User Configuration Manager.
 - System Health Application.

- Radio Control Manager.
- UEM (Unified Event Manager).
- Zone Configuration Manager.
- Atia Log.
- Atia Status.
- TESS (Estaciones Base).
- TNDM (Gestión de Networking TETRA).
- EAuC (Gestión de Claves).
- Traces Application.
- 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.
- Estaciones Base (133):
 - MTS2 (94).
 - MTS4 (36).
 - MTS4L (2).
 - MTS1 (1).
- Extensores de cobertura (61):
 - Fabricante Thumat.
 - Gestión:OMC 4.1.

2.1.2 Red de transporte radio

La red de radioenlaces se basa en un conjunto de vanos de diferentes frecuencias que permiten tanto el transporte de servicios que entran directamente en las múltiples ubicaciones de la red, así como generar un backup para el transporte de la red corporativa del Departamento.

Los vanos se distribuyen por las tres provincias y los equipos se ubican tanto en centros urbanos, en cuartos técnicos; como en montes, en casetas de albergues acondicionadas.

La red se dispone en un anillo lógico central con capacidad de 800Mbps, tres anillos provinciales de agregación con capacidad de 400Mbps y diferentes puntos de acceso con capacidades variables.

Las características tecnológicas concretas y el dimensionamiento de la red es el siguiente:

- Equipos de comunicaciones vía radio del fabricante Ericsson (167 ubicaciones):
 - Ubicaciones del anillo troncal con equipos ML6692 y TN20p. Tanto urbanos como montes. (12)

- Ubicaciones de anillos de agregación con equipos ML6692 y TN20p. Tanto urbanos como montes. (17)
- Ubicaciones de acceso con equipos ML6651 y TN2P. Tanto urbanos como montes. (138)

- Gestor de red:

- Hardware: Hp Proliant DL380 Gen8.
- Sistema Operativo: Servidor Suse Linux V11 Núcleo Linux 3.0.101-108.101.
- Software:
 - Soem Version 16A R1L1 Build: 5.4.1.E.
 - Element Manager Core NMSSoem Version 23.1.1 Release 16A R1L1.
 - Element Manager Plugin XSA Version 19.11.1.A MTN 9.11.2.E.

2.1.3 Red de transporte fibra óptica

La red de fibra óptica es la red primaria de transporte de señal de comunicaciones del DSGV. Esta red transporta una variedad de servicios con múltiples entradas y salidas a lo largo de la red.

El equipamiento se distribuye a lo largo de las tres provincias de la CAV, únicamente en centros urbanos, alojados en armarios en cuartos técnicos adecuados para su fin. La red se dispone en un mallado basado en anillo troncales con capacidad de 1000Gbps y semi-anillos de acceso con capacidad de 10Gbps. El mecanismo de transporte de datos utilizado es el MPLS-TP.

El dimensionamiento y equipamiento concreto de la red es el siguiente:

- Equipos de OTN del fabricante Huawei (71):
 - Ubicaciones del anillo troncal con equipos 1800V PRO. (9)
 - Ubicaciones de semi-anillos con equipos OSN 1800II TP PRO. (62)
- Switches del fabricante Huawei (30), modelos S5735-L24T4X-QA-V2 y S5735-L8T4X-QA-V2, todos en centros urbanos.
- Gestor de red:
 - Hardware: servidor sobre MV plataforma de virtualización.
 - Sistema Operativo: Soem Version 16A R1L1 Build: 5.4.1.E.
 - Element Manager Core NMSSoem Version 23.1.1 Release 16A R1L1.
 - Element Manager Plugin XSA Version 19.11.1.A MTN 9.11.2.E.

2.1.4 Plataforma de virtualización

La plataforma alberga sistemas de gestión y supervisión de las diversas redes y sistemas gestionadas por el Área de Comunicaciones de la DGTSI y que se describen en este pliego. Además, actúa de servidor del *servicio de video* que provee el Área de Comunicaciones.

Se trata de un Datacenter con las siguientes características tecnológicas:

- Basado en clúster de equipos HPE PROLIANT DL360 GEN10 (ESXis).
- Clúster CPU: 287GHz / RAM: 767 Gb / Almacenamiento: 20,5 TB
- Máquinas virtuales operativas: (23)

- Distribución VMWare vCenter v.7.0.3.01800.
- Redundancia geográfica y tecnología de almacenamiento vSAN.

2.1.5 Core de red

El core de red se ubica en el Centro de Gestión de Red (CGR) del Área de Comunicaciones y permite conmutar de forma segura todos los servicios y señales que generan todos los sistemas que se gestionan desde el Área.

Consta de los siguientes equipos redundantes instalados en alta disponibilidad:

- Firewalls FortiGate 1001F. (2)
- Fortiswitches Fortinet 1048E. (2)
- Switches Huawei S5732-H24UM2CC. (3)
- Switches Huawei S5732-H48XUM2CC. (2)

2.1.6 Captación del video de helicóptero - Red privada LTE

Para la captación del vídeo emitido desde el helicóptero de vigilancia y rescate de la Ertzainta, el DSGV dispone de una red LTE de propiedad privada del Departamento. El dimensionamiento y la tecnología es la siguiente:

- La capa radio basada en la familia Nokia Airscale, banda 3GPP B68: eNBs (vSBTS24R3). (13)
 - IDU: AirScale System Module.
 - ODU: AirScale RRH Module 2T4R B68/ B28 AHPG.
 - Sistemas radiantes trisectoriales.
- El núcleo de red móvil basado en el Nokia Compact Mobility Unit (CMU) (v23.10.R1). Georedundado.
- Gestor centralizado EMS basado en el Nokia NetAct.

Además, el helicóptero lleva a bordo un transmisor con tecnología de codificación y transmisión mediante bonding sobre redes 4G del fabricante Haivision, con el siguiente dimensionamiento:

- Sistema Transmisor 3G/4G PRO380 (HAIVISION).
- Módem Red 4G en B68 (Nokia).
- Antena red 4G/5G FIND4-6-60D (Panorama).

La recepción de las señales bonding se realiza mediante el servidor StreamHub (Haivision) ubicado en el CGR y virtualizado.

2.1.7 Captación del video de helicóptero - DVB-T2

Para dotar de redundancia al sistema de captación de la señal de vídeo emitida por el helicóptero, el DSGV dispone de un sistema de recepción de señal basada en tecnología DVB-T2 del fabricante SVP. El dimensionamiento y equipamiento concreto del sistema es el siguiente:

- Receptores DVB-T2 HDR-108-TAI0, ubicados en montes. (4)
- Equipo selector de señal NSS, ubicado en el CGR. (2)
- Decodificadores HDR-70-A, ubicados en centros urbanos. (5)

La gestión y configuración de los equipos se realiza de forma individual mediante interfaz web.

2.1.8 Sistema de captación de vídeo de drones

Al igual que en el caso del helicóptero, desde el Área de Comunicaciones se mantiene y gestiona el sistema de captación de los drones que la Ertzaintza utiliza para sus operativos de rescate y vigilancia. Igualmente, los drones llevan un transmisor con tecnología de codificación y transmisión mediante bonding sobre redes 4G del fabricante Haivision, con el siguiente dimensionamiento: Sistema Transmisor 3G/4G PRO380 (HAIVISION).

La recepción de las señales bonding se realiza mediante un servidor StreamHub (Haivision) ubicado en el CGR y virtualizado y diferenciado del anterior.

2.1.9 Sistema de captación de imágenes centros externos singulares

El DSGV dispone de dispositivos de diseño propio para la captación de señales de seguridad de centros externos singulares. Los equipos activos contenidos en los dispositivos son el modelo Ultra Stream HDMI de MAGEWELL. En total existen tres dispositivos instalados y los centros se ubican en entornos urbanos.

2.1.10 Videowalls

El Departamento dispone de una serie de videowalls para la presentación mural de imágenes en salas de mando y salas de crisis. Existe un total de 11 videowalls de diferentes tamaños en 5 ubicaciones. El equipamiento y tecnología asociada se define a continuación:

- Paneles de visualización compuestos por módulos *Clarity Matrix* de tecnología LCD TFT o LED, marco ultra-estrecho de *PLANAR Clarity Display Solutions*.
- Controlador gráfico *EVLAN* de la empresa RPG para la gestión de señales IP y señales y RGB/DVI externas.
- Gestión mediante la herramienta *Activu Enterprise Software Suite* (AESS) de la compañía ACTIVU. El sistema consta de los siguientes componentes:
 - Servidor principal (ASM) y Multiplexer (MUX), representan el componente central del sistema. Instalado en entorno virtualizado Hyper-V.

- Display Server (DS), gestiona la visualización de contenido en cada uno de los videowall. Instalado en las EVLANs.
- Acces Point (AP), aplicación cliente para el control del sistema. Instalado en PCs.
- Agente (AG), aplicación que se instalan en los ordenadores fuente del entorno de red y que permiten transportar las imágenes visualizadas en esas fuentes a través de la red y visualizarlas en el videowall. Instalado en PCs.
- Decoder Server (ADec), permite la visualización de fuentes de video IP en el videowall asociado. Instalado en equipos físicos tipo servidor en cada ubicación de videowall.

2.1.11 Sistema de Video-vigilancia

Sistema de comunicaciones basado en nodos radio de tecnología digital MIMO-MESH para vigilancia de zonas de interés. El dimensionamiento y características de los equipos es el siguiente:

- Un total de 25 nodos radio ubicados principalmente en montes.
- El equipo activo Transceptor Modelo SC4480-206-SBSN (4x4) tiene capacidad de modulación de señal COFDM y MIMO (Multiple Input – Multiple Output) y enrutamiento IP MESH (red inalámbrica mallada), del fabricante **SILVUS Technologies, Inc.**

2.1.12 Sistema de gestión de Video

Sistema VMS de gestión y administración de fuentes de video, así como de flota de usuarios con acceso a las mismas. Para ello se utiliza el software XProtect Management Client 2024 R2 de Milestone, instalado en entorno virtualizado.

El sistema se compone de 2 MVs: una compuesta para el Management/Recording Server y otra para el Mobile Server (responsable de la publicación vía web departamental de los accesos a los videos).

Actualmente hay 64 usuarios registrados y 18 fuentes de video habilitadas.

2.1.13 Sistema de acceso Zero Trust a la red

El Área dispone en su CGR un sistema de acceso tipo ZTNA (Zero Trust Network Access) para dar acceso a los soportes de los diferentes sistemas alojados en su CPD, en función de políticas de control de acceso definidas.

El sistema se basa en dos Firewalls FortiGate 100F (Fortinet). A su vez, consta con los módulos FortiAuthenticator (FAC) y Forticlient EMS Server en dos MV diferencias. El software gestor es el Forticlient v7.0.X.

2.1.14 Celda táctica LTE

Este sistema se trata de un sistema completo e independiente de red LTE descrita anteriormente. El objetivo del sistema es crear una burbuja local de cobertura que da servicio a dispositivos de comunicaciones como cámaras y terminales PTT.

Se dispone de 2 modelos distintos, ambos del fabricante Athonet:

1. Celda táctica portátil (mochila). Capacidad de 80 usuarios. Cobertura radio 2.5Km, servicio óptimo 1Km.
2. Celda táctica móvil-transportable. Capacidad de 500 usuarios. Cobertura radio 7.5Km, servicio óptimo 3Km.

Ambas incluyen los siguientes componentes:

- Servidor LTE (epc). Evolved Packet Core (EPC) Athonet EX – BOX server.
- Sistema LTE radio. Radio Nokia Flexi Zone LTE Outdoor, FWPG y FPRA Macro Cell B28.
- Sistema radiante. Antena MPDP700-800-3.
- Servidor app MCx. MCPTT (Mission Critical Push to Talk) Talkway/ALEA.
- SIMs, terminales smartphone, cámaras fijas, bodycams y micro-altavoz PTT.

2.2. Servicios solicitados

En términos generales, el contrato comprende la realización de todos los servicios y trabajos requeridos para el mantenimiento correctivo y preventivo del total de sistemas y redes que se han definido en el Alcance del contrato.

Todo lo incluido en la propuesta de los servicios solicitados, se realizará en las condiciones y frecuencias establecidas en la oferta. Cualquier incumplimiento de lo establecido en la oferta supondrá la resolución del contrato.

2.2.1 Mantenimiento correctivo y evolutivo

El presente punto describe las condiciones que rigen la prestación del servicio de mantenimiento correctivo.

La facturación de este concepto es variable y se basará en el total de horas / persona, desplazamientos, coste de reparación y/o suministros incluidos en el periodo de facturación.

El pago se realizará mediante todos los conceptos incluidos en la parte variable del presupuesto.

Periodo de atención

Las necesidades operativas de estos sistemas requieren su funcionamiento durante las 24 horas del día y los 365 días del año, lo que implica la realización de tareas de mantenimiento correctivo intensivo para que se pueda ofrecer una calidad de servicio adecuada.

El Adjudicatario deberá garantizar que su servicio de mantenimiento correctivo es **permanente, durante las 24 horas de cada uno de los 365 días del año.**

Asimismo, las actuaciones programadas o predecibles que requieran el corte de los servicios, o aquellas en que no se pueda garantizar su continuidad, se realizarán en el horario que menos molestias causen a los servicios afectados. En estos casos el horario será prefijado con el técnico responsable del DSGV, pudiendo abarcar cualquiera de las 24 horas del día.

El Adjudicatario tomará las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia, dentro del periodo de atención y con los tiempos de respuesta que se determinan más adelante.

Sistema de recepción de avisos de avería

El DSGV dispone de un sistema de gestión de incidencias (ticketing), denominado Zerbinet. Todas las incidencias se asignarán al mantenimiento mediante este sistema y la adjudicataria deberá hacer uso correcto del mismo, actualizando el estado de cada incidencia y cerrándolas con el reporte correspondiente.

Al inicio del servicio del mantenimiento se formará y se aportará documentación suficiente a los recursos que se consideren.

Además de este sistema, la adjudicataria deberá disponer de un teléfono de guardia 7x24 para poder recibir llamadas asociadas a incidencias tipo 'altas' asociadas a cualquiera de los sistemas y redes objeto del contrato.

Criticidad de los sistemas

Si bien la criticidad de los componentes que se integran en los diferentes sistemas puede variar dependiendo de diversos factores, se establece aquí los equipos que por singularidad o servicio involucrado se consideran críticos y por tanto las incidencias relacionadas con éstos se consideran 'altas'; siendo el resto de equipos considerados no críticos y por tanto las incidencias relacionadas con éstos se consideran 'bajas'.

Los elementos y/o servicios críticos dentro del objeto de contrato son:

- Sistema TETRA: todas las estaciones base y los servidores: ATR / SDR / ZC.
- Red de transporte fibra: todos los nodos considerados troncales (9) y todos los switches (30), modelos S5735-L24T4X-QA-V2 y S5735-L8T4X-QA-V2.
- Core de red: los dos Firewalls FortiGate 1001F y Fortiswitches Fortinet 1048E.
- Sistema de captación de vídeo: el selector de señal NSS de SVP.
- Videowalls: servicios críticos de equipo alarmados en las Display Servers (EVLANS) y Decoder Server (ADec).

Además, se consideran cierto tipo de incidencias que, a pesar de no involucrar elementos críticos, sí suponen una situación crítica de red y por tanto deben tratarse como altas. Estas situaciones se detallarán con la adjudicataria una vez iniciado el contrato.

Tiempos de respuesta y acción

La capacidad y celeridad del contratista a la hora de responder a los avisos y de ejecutar las tareas objeto de este contrato se miden mediante el establecimiento de los denominados “Tiempos de respuesta y acción”.

Se han establecido los siguientes tiempos:

Tiempo de respuesta al aviso

En caso de producirse un aviso de incidencia, se define el tiempo de respuesta al aviso como el tiempo contado a partir de la notificación del aviso al Adjudicatario, a través del sistema de recepción de avisos establecido en el contrato, hasta que sus servicios técnicos se ponen en contacto con el Gobierno Vasco para conocer la naturaleza de la incidencia, analizar su naturaleza e iniciar si procede las actuaciones.

Este tiempo no debe sobrepasar el siguiente tiempo:

- Para incidencia alta dentro del horario laboral = inmediato.
- Para incidencia alta fuera del horario laboral = 40 minutos.
- Para incidencia baja dentro del horario laboral = inmediato.
- Para incidencia baja fuera del horario laboral = inmediato al inicio del siguiente día laboral.

Tiempo máximo de inicio de actividades “in situ”

En caso de que se requiera/determine la realización de actividades “in situ”, se define el tiempo de inicio de actividades como el tiempo, contado a partir de determinar conjuntamente y/o notificar por parte del DSGV la necesidad de dicha actuación al Adjudicatario, hasta el inicio de las reparaciones o tareas “in situ”.

El Tiempo máximo de inicio de actividades in situ establecido para este contrato es de:

- Para incidencia alta: 2 horas tanto dentro como fuera de la jornada laboral.
- Para incidencia baja: lo que se establezca entre ambas partes.

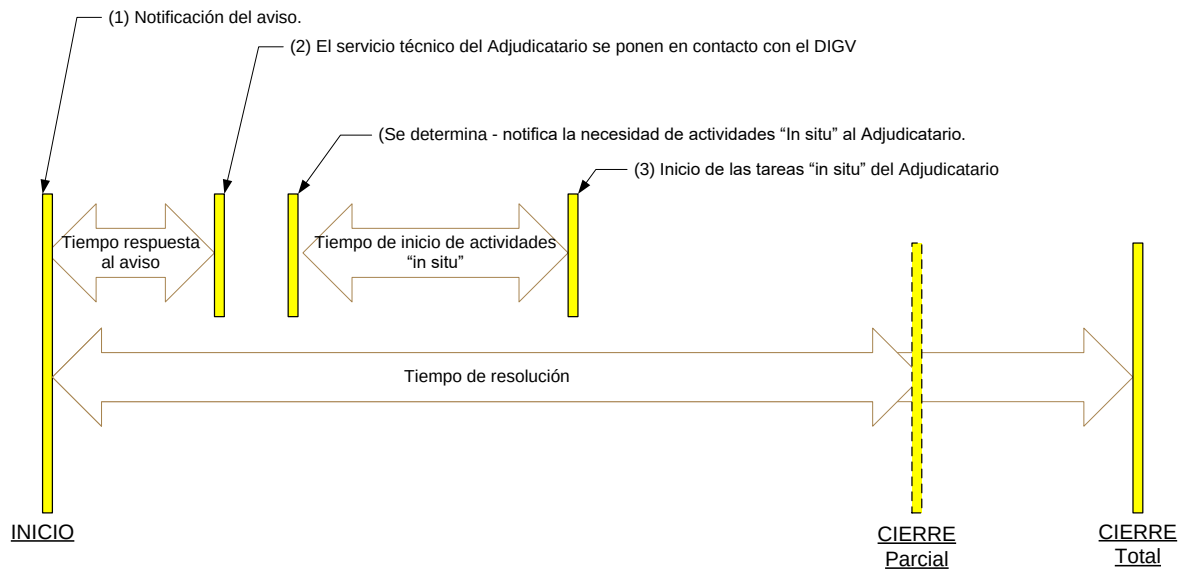
Tiempo máximo de resolución:

Se define el “Tiempo de resolución” como el tiempo contado a partir de la notificación de la necesidad de una actuación al Adjudicatario, hasta la solución del problema reportado. (abarca a todos los definidos anteriormente)

La solución adoptada por el contratista en cada caso, puede ser de dos tipos:

- Solución Total: cuando el servicio ha sido repuesto, y no queda pendiente acción alguna.
- Solución Parcial: cuando el servicio ha sido repuesto, pero de forma provisional y/o queden pendiente acciones tales como reparación de la canalización y/o reposición a su ubicación original del tendido.

Gráfico explicativo de tiempos:



Dada la naturaleza diversa de los trabajos solicitados resulta difícil establecer un "Tiempo máximo de resolución" tipo para la resolución de cualquier tipo de avería.

En cualquier caso, el tiempo de resolución de la avería no podrá alargarse más allá de lo estrictamente necesario y en ningún caso se admitirán demoras debidas a falta de materiales de uso común o falta de capacidad humana ó técnica.

En último extremo, si el tiempo para obtener una solución, aunque sea parcial, supera los **4 días** por causas debidas a la capacidad técnica o de medios del adjudicatario, el Gobierno Vasco podrá considerar, en función de la naturaleza o gravedad de la avería, que el adjudicatario no está capacitado para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato, y ser causa de resolución del mismo.

Así mismo, y en el caso de haberse adoptado una Solución Parcial, el tiempo para alcanzar la Solución Total de la avería no podrá retrasarse más de **30 días**, por causas debidas al adjudicatario.

Todos los plazos y "Tiempos de respuesta y acción" establecidos deberán ser satisfechos en un porcentaje no inferior al **95 %** de las incidencias. En caso contrario el DSGV podrá considerar que el adjudicatario **NO está capacitado** para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato, y ser causa de resolución del mismo.

Los términos de "Nivel de Servicio" aquí expresados tienen el carácter de mínimos, los licitadores pueden proponer Niveles de servicio superiores a los aquí indicados y/o prestaciones adicionales diferentes de las requeridas, para mejorar la calidad de su servicio.

Trabajos mantenimiento evolutivo

Además de los trabajos correctivos, son objeto del mantenimiento las tareas para modernizar, adaptar a nuevas tecnologías y añadir nuevas funcionalidades a los sistemas y redes incluidos en el alcance.

La naturaleza de estos trabajos es mediante planificación acordada entre los técnicos responsables del DSGV y la adjudicataria.

Las licitadoras deberán presentar en la oferta una propuesta de trabajos evolutivos asociados a uno o varios sistemas incluidos en el alcance del contrato. Esta propuesta será evaluada dentro del concepto *Propuesta de trabajos evolutivos* de los criterios de selección asociados al expediente.

Los pagos de estos servicios se realizarán a través del concepto “Trabajos no programados” y “Desplazamientos” en base al parte emitido.

Materiales para la reparación de equipos y stock de repuestos

En este contrato, los repuestos considerados necesarios para mantener el nivel de servicio exigido, serán proporcionados por el Gobierno Vasco. Esto no es óbice para que el contratista disponga de su propio "stock" de repuestos, complementario al anterior, y a su costa.

Será responsabilidad del adjudicatario el suministro de los materiales necesarios para realizar las reparaciones a lo largo del contrato; para ello dispondrá, por su cuenta y costo, a lo largo de todo el contrato, de un conjunto de materiales que considere necesarios para realizar las reparaciones con el nivel de servicio exigido.

Las licitadoras deberán incluir en la oferta una propuesta de materiales para la reparación de equipos y el stock de repuestos.

Esta propuesta será evaluada dentro del concepto *Materiales y stock asociado al servicio* de los criterios de selección asociados al expediente.

Almacenamiento de equipamiento

Si bien no se considera necesario, de cara a agilizar la gestión de cierto tipo de averías, es deseable que la empresa adjudicataria disponga de almacenes propios en los que se puedan ubicar stocks de repuestos que así se consideren, con la aceptación previa por parte de los técnicos del DSGV.

Esta propuesta será evaluada dentro del concepto *Capacitación de la empresa* de los criterios de selección asociados al expediente.

Gestión del servicio y control de calidad

El adjudicatario será responsable del control para la correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato, siempre de acuerdo a los requisitos y pautas establecidos por los técnicos del DSGV.

Los principales trabajos de gestión y control que el contratista deberá incluir son:

Gestión de los trabajos:

- Seguimiento del avance en la ejecución de tareas, elaboración de los informes y documentaciones solicitadas y mantenimiento de reuniones periódicas para informar del avance de las mismas y resolución de problemas que puedan acontecer.

Control de la calidad:

- Supervisión de los trabajos de mantenimiento, así como de todos los trabajos objeto del pliego.
- Realización de pruebas a los materiales suministrados y trabajos realizados para garantizar la calidad de los mismos.

Las licitadoras deberán incluir en la oferta una propuesta para la gestión del servicio y control de calidad, así como una propuesta de documentación asociada a los trabajos de mantenimiento correctivo ejecutados. Se deberá incluir aquí la propuesta de una figura que realice las funciones de jefe de proyecto, quien será responsable de la buena ejecución de las tareas aquí descritas y realizará labores de interlocución con los técnicos del DSGV.

Esta propuesta será evaluada dentro del concepto *Capacitación de la empresa* de los criterios de selección asociados al expediente.

Gestión de la garantía

Los trabajos y suministros realizados por el adjudicatario deberán estar garantizados según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y las condiciones de la oferta presentada.

Informe mensual de averías y actividades

El contratista llevará registro y elaborará periódicamente un informe que recoja todas las averías y actividades realizadas, que afecten a las instalaciones objeto del presente contrato.

Los datos a registrar se fijarán de mutuo acuerdo entre el técnico responsable del contrato del Gobierno Vasco y el adjudicatario. En cualquier caso, deberá incluir como mínimo:

- Fecha y emplazamiento donde se produce la incidencia o se realiza la actividad.
- Descripción de la reparación o actividad realizada.
- En caso de reparación de averías se incluirán indicaciones de:
- Materiales empleados para la reparación, modificación o instalación realizada.
- Coste asociado o estimación de la misma.

Este informe, presentará los datos de forma ordenada y debidamente clasificados, permitiendo identificar, como mínimo, los incidentes y/o actividades realizadas cada mes y por cada emplazamiento.

La elaboración de este informe periódico tiene carácter obligatorio y será entregado al técnico responsable del Gobierno Vasco en papel, junto con la facturación. Su uso es indispensable tanto para certificar los trabajos realizados, y permitir su facturación. En general, todos los informes y registros deberán llevarse de modo mecanizado, serán entregados al técnico responsable del Gobierno Vasco en papel y estarán disponibles en soporte informático (Compatible Access-Microsoft u ODBC). Estos registros deberán estar a disposición del Gobierno Vasco, en cualquier momento a su petición. Se valorará el poder acceder a esta información vía Internet o de forma similar para disponer de información actualizada.

Las averías de tipo estructural y las deficiencias de diseño se comunicarán mediante un informe específico

2.2.2 Mantenimiento preventivo

Este contrato pretende considerar el mantenimiento preventivo como una tarea complementaria a los mantenimientos correctivos.

La estimación del DSGV es que se deberá acudir a los centros de prioridad 1 (20), dos veces al año y a los centros prioridad 2 (219), una vez al año. El equipo desplazado para estos trabajos será de dos personas y se estima un total promedio de ocho (8) horas para un preventivo de centro prioridad 1 y cuatro (4) para uno de prioridad 2, desplazamientos incluidos.

De estas condiciones se deriva el gasto fijo asociado a este concepto.

Al inicio del contrato, tras la reunión de lanzamiento y después de las consultas necesarias, la persona responsable del contrato deberá presentar una planificación completa anual de preventivos y entrega de documentación. Esta planificación debe ser aceptada por parte de los técnicos del DSGV y cualquier modificación sobre la misma debe ser notificada, motivada y aceptada.

El resultado de una tarea preventiva debe ser la generación, maquetación y entrega de un documento tipo, previamente acordado, para cada uno de los sistemas.

En la oferta, el licitador incluirá obligatoriamente una propuesta del protocolo de mantenimiento preventivo ofertado. En dicha propuesta, se debe incluir lo siguiente:

- Descripción de las tareas que el licitador propone realizar por cada uno de los sistemas incluidos en el contrato.
- Ejemplos de formato del documento entregable.

Este concepto será valorado dentro del punto *Descripción del mantenimiento preventivo y predictivo*, dentro de los criterios de selección.

Horario de mantenimiento preventivo

Las operaciones de mantenimiento preventivo se realizarán normalmente dentro del horario laboral, en una jornada estándar continua de ocho horas.

Sin embargo, las operaciones de mantenimiento preventivo que requieran el corte de los servicios, o aquellas otras en que no se pueda garantizar su continuidad, se programarán en el horario que menos molestias causen a los servicios afectados. En estos casos el horario será prefijado con el técnico responsable del Gobierno Vasco, pudiendo abarcar cualquiera de las 24 horas del día y cualquier fecha.

2.2.3 Mantenimiento predictivo

Se solicita un enfoque proactivo en el mantenimiento a la empresa adjudicataria.

El DSGV dispone de diversas herramientas de gestión asociados a los sistemas y redes a mantener. El licitador, en base a estas herramientas, descritas en el alcance del contrato u otras que tenga a su disposición, incluirá una propuesta del protocolo de mantenimiento predictivo.

Este concepto será valorado dentro del punto *descripción del mantenimiento preventivo y predictivo*, dentro de los criterios de selección.

Horario de mantenimiento predictivo

Las operaciones de mantenimiento preventivo se realizarán dentro del horario laboral.

2.2.4 Servicio presencial de gestión del mantenimiento

El grupo de mantenimiento deberá prestar un servicio de gestión del mantenimiento in situ en el CGR. Mediante el presente servicio se deben prestar los siguientes servicios concretos:

- Soporte a los recursos desplazados para tareas correctivas, evolutivas y preventivas.
- Colaboración con el resto de soportes en aquellas tareas que les sean requeridas.
- Asistencia a reuniones semanales de planificación conjuntas con los técnicos asignados del DSGV.
- Asistencia a reuniones planificadas con el resto de soportes y/o áreas del DSGV.
- Recepción telefónica de consultas sobre incidencias o problemáticas de usuarios.
- Tareas de mantenimiento predictivo.
- Generación de documentación de mantenimiento: partes de trabajo, informes sobre averías, propuestas evolutivas.
- Cualquier otra actividad relacionada con el servicio que requiera de presencialidad.

El grupo presencial deberá estar compuesto por al menos 2 personas el 50% de la jornada anual laboral, siendo cubierto por una persona el resto del año, con independencia de los descansos vacacionales de los recursos asociados al contrato. Los detalles de en qué periodos se exigen dos personas serán notificados por parte del DSGV con al menos dos semanas de antelación y nunca serán periodos inferiores a una semana.

Horario

La jornada presencial tendrá una duración de 8 horas de lunes a viernes, en formato continuo. Se podrán acordar variaciones sobre esta base sin que esto suponga un detrimento del total de horas.

Cabe destacar, que el personal del DSGV puede solicitar, únicamente bajo demanda, las tareas de supervisión en el CGR fuera de la jornada laboral, pudiendo abarcar cualquiera de las 24 horas del día y cualquier fecha, habiendo prefijado el horario con el técnico responsable del Gobierno Vasco.

2.2.5 Acompañamientos

Dentro de las tareas asignadas al contrato de mantenimiento se encuentra el acompañamiento puntual y programado a técnicos de empresas terceras a centros del DSGV. En dicho acompañamiento, el técnico de mantenimiento deberá velar por el correcto uso de los espacios y materiales que el DSGV esté poniendo a disposición de la empresa tercera.

Al finalizar el acompañamiento deberá informar al responsable del DSGV de cómo han transcurrido los trabajos y cualquier incidencia reseñable.

Los acompañamientos serán facturados en base a las horas invertidas y al desplazamiento requerido.

2.2.6 Contratos nivel 2

Dentro del objeto del contrato se encuentran una serie de contratos con terceras empresas para disponer de niveles 2 de soporte sobre sistemas a mantener.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo y gestionar esos contratos, facturando el coste total al DSGV de forma de tarifa fija. Este concepto se incluye en la bolsa “Soporte fabricante”.

El listado de los soportes a contratar son los siguientes:

- Plataforma de Virtualización VMWARE y Back Up.
- Sistema de captación de centro externos singulares.
- Sistema de gestión de vídeo.
- Videowalls.
- Sistema de captación de vídeo de drones.

La adjudicataria debe tener en cuenta que ésta no es una lista exhaustiva y que, además, las vigencias de los soportes no están sincronizadas. Por ello, debe asumir las gestiones de las renovaciones de estos contratos a su nombre, y posiblemente, otros de dimensión similar.

Los contratos N2 más significativos no se incluyen en este expediente y los gestionará el DSGV de forma dedicada.

Finalmente, se entienden los servicios nivel 2 aquellos que se realicen con empresas certificadas y que incluyan servicio de ticketing en horario laboral L-V, respondiendo de forma general a las siguientes situaciones:

- Resolver incidentes que no pudieron solucionar el nivel 1.
- Proporcionar artículos de conocimiento y técnicos para otros niveles de soporte.

- Brindar detalles de cierre.
- Realizar visita ocasional in-situ si es necesario.

Los SLAs considerados como aceptables son aquellos en los que se basan en la atención de la incidencia en el siguiente día hábil (Next Business Day).

2.3. Grupo de trabajo asociado al servicio

El conjunto de servicios solicitados se estima que requieren un total de 9.720 horas anuales:

- Servicio presencial de gestión del mantenimiento = 3.120 horas.
- Mantenimiento preventivo = 2.400 horas.
- Trabajos no programados: 4.200 horas.

El convenio del metal estipula una jornada anual de 1.688 horas anuales. Por lo tanto, el grupo de trabajo necesario para prestar el servicio en las condiciones exigidas es de seis personas.

Se requieren dos tipos de perfiles con las siguientes experiencias mínimas. El cumplimiento de la experiencia se demostrará en las condiciones definidas en el PCAP para la adjudicataria.

El no cumplimiento de estos requisitos mínimos de experiencia supondrá la exclusión de la licitadora del proceso de selección.

Finalmente, se debe tener en cuenta que un mismo recurso puede estar asociado a los dos perfiles diferentes. Es decir, del total de los recursos presentado se puede dar el caso que todos se asocian al perfil de *mantenimiento en campo* y cuatro de ellos al perfil de *gestión*.

La propuesta de recursos adscritos al contrato será evaluada dentro del concepto *Idoneidad y capacitación del equipo de trabajo* de los criterios de selección asociados al expediente

Perfil de gestión del mantenimiento

Este perfil debe estar capacitado para las tareas que se exigen a diario en el CGR, tal y como se han descrito en el punto correspondiente de este pliego. Para ello, se consideran los siguientes requisitos mínimos:

A nivel de titulación y experiencia, de forma individual, al menos dos (2) de los recursos del grupo asociados a este perfil deben cumplir con los siguiente:

- Técnico superior en informática / Técnico superior Sistemas de Telecomunicaciones / Ingeniero técnico o superior Informático / Ingeniero técnico o superior en Telecomunicaciones y al menos dos años de experiencia en el uso a nivel de administración y gestión del 50% de los sistemas descritos dentro del punto Infraestructura objeto de mantenimiento. Esto incluye o bien los gestores de red, donde corresponda, o interfaces de configuración de equipos.

A nivel de titulación y experiencia, de forma global, el conjunto de recursos asociados a este perfil debe cumplir lo siguiente:

- Al menos uno de los recursos adscritos al perfil debe ser ingeniero superior.
- Al menos uno de los recursos debe tener cinco años de experiencia en el uso a nivel de administración y gestión del 50% de los sistemas descritos dentro del punto Infraestructura objeto de mantenimiento. Esto incluye o bien los gestores de red, donde corresponda, o interfaces de configuración de equipos.
- El conjunto de recursos adscritos a este perfil debe tener al menos dos años de experiencia en el 100% de los sistemas descritos dentro del punto Infraestructura objeto de mantenimiento. Esto incluye, o bien los gestores de red, donde corresponda, o interfaces de configuración de equipos. Se exceptúa de este requisito los sistemas “Sistema de captación de vídeo helicóptero - DVB-T2”, el “Sistema de acceso Zero Trust a la red” y el “Sistema de Video-vigilancia”.

Perfil de mantenimiento en campo

Este perfil debe estar capacitado para las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo que se exigen a diario ‘en campo’. Para ello, se consideran los siguientes requisitos mínimos:

A nivel de titulación y experiencia, de forma individual, los recursos del grupo asociados a este perfil deben cumplir con lo siguiente:

- Técnico superior mantenimiento eléctrico / Técnico superior en informática / Técnico superior Sistemas de Telecomunicaciones o similar y al menos dos años en trabajos de instalación y mantenimiento en campo de tres de los sistemas incluidos en el objeto del mantenimiento.

Se permite un recurso con la siguiente experiencia y titulación:

- Grado de secundaria y al menos 10 años en trabajos de instalación y mantenimiento en campo de dos de los sistemas incluidos en el objeto del mantenimiento.

A nivel de titulación y experiencia, de forma global, el conjunto de recursos asociados a este perfil debe cumplir lo siguiente: tener al menos dos años de experiencia en el mantenimiento en campo de los sistemas 1-3, 5, 7, 8, 10 y 11 descritos dentro del punto Infraestructura objeto de mantenimiento.

3. DOCUMENTACIÓN

3.1. Documentación del estado de la red y sus equipos

El DSGV facilitará toda la información que dispone sobre los sistemas y redes objeto del mantenimiento.

La documentación facilitada será propiedad del Gobierno Vasco.

En el caso de que la documentación disponible no sea suficiente, el adjudicatario será el responsable de conseguir toda documentación necesaria para el desempeño de sus tareas y que no esté en poder del Gobierno Vasco; o incluso de generarla.

Al finalizar el contrato, el contratista estará obligado a devolver toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al DSGV.

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1. Supervisión de la actuación del contratista.

La actuación del contratista será supervisada por un técnico del Gobierno Vasco responsable del contrato, a su vez el contratista designará un responsable de la empresa.

El técnico responsable del Gobierno Vasco tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

El adjudicatario está obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establece el Gobierno Vasco. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas siempre al nivel más elevado de representación.

El responsable de la empresa contratista y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, con una periodicidad mínima de dos meses.

El incumplimiento por parte del adjudicatario 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.

Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de lanzamiento del servicio entre el adjudicatario y el DSGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

En esta reunión además se definirán el resto de condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen.

Así mismo, se definirá el formato de la documentación que se ha ido describiendo a lo largo del documento.

4.2. Medios

La adjudicataria dispondrá de todas las herramientas, aparatos, maquinaria, equipo de medida, material de seguridad, material de señalización y vehículos necesarios, así como el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo las tareas necesarias para la ejecución del contrato.

En ningún caso podrá alegar el adjudicatario desconocimiento de la técnica y particularidades en que se desarrolla el tipo de servicio contratado para eludir responsabilidades o para repercutirlo en una demora en los trabajos o un incremento de los precios.

El adjudicatario cumplirá todas las normas vigentes sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

La utilización de todos los equipos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos tanto en altura como en interiores con riesgos eléctricos, objeto del presente pliego se realizará de acuerdo a la normativa actual en Seguridad y Salud Laboral.

Al realizarse los trabajos en centros dependientes del DSGV, así como de terceros, deberán cumplirse los criterios establecidos para la prevención de riesgos dentro de dichos edificios, así como las normas de seguridad en dichos edificios.

Asimismo, se extremarán las precauciones y se dispondrá de personal adecuadamente formado para ejecutar los trabajos objeto de este expediente, con el fin de evitar que se expongan a situaciones que puedan ser perjudiciales para su salud y seguridad. El personal asignado por la empresa adjudicataria a las funciones objeto de este expediente deberá estar correctamente identificado y presentar al DSGV tanto las acreditaciones para realizar trabajos en altura o en interiores con riesgos eléctricos, así como los certificados que confirmen que están al corriente de sus cotizaciones a la Seguridad Social (TC2), con una periodicidad trimestral. El incumplimiento de estas condiciones podrá ser causa de la resolución del contrato.

En ningún caso podrá alegar la adjudicataria desconocimiento de la técnica y particularidades en que se desarrolla el tipo de servicio contratado para eludir responsabilidades o para repercutirlo en una demora en los trabajos o un incremento de los precios.

4.3. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

El contratista se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGV:

- No introducir software informático ajeno al Departamento de Seguridad.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Seguridad, 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 o clave de acceso él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para no darla a conocer a terceras personas.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- Además, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos en materia de seguridad:
- Los equipos conectados a la Intranet del Departamento de Seguridad 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 Departamento de Seguridad.

- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del Departamento de Seguridad.

Acceso y protección de datos

El adjudicatario 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.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12, que a continuación se transcribe:

“Artículo 12.- Acceso a los datos por cuenta de terceros.

2.- La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el Artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3.- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruido o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4.- En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente.”

A tal fin, y conforme el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta Memoria Descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la Administración.

Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio Departamento y Organismo Autónomo.

El Contratista se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

4.4. Gestión de avisos de Incidencias. Servicio ARRETA

Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de los procedimientos y herramientas establecidas por el DSGV y de acuerdo a las mismas. A través de estos procedimientos y herramientas se realizará, entre otras acciones, la notificación y cierre de las incidencias, y servirán por tanto para la verificación y medida del grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

El Departamento de Seguridad dispone de un servicio de atención a usuarios, denominado servicio ARRETA, desde donde se gestionan todos los avisos de incidencia. Este Centro de Atención a Usuarios (CAU) tiene un funcionamiento continuado las 24 horas del día, 365 días al año, y recoge y cursan los avisos a los diferentes soportes de mantenimiento (empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento o recursos internos del DSGV).

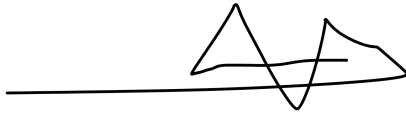
Asimismo, se dispone de un servicio de Operación de Red, también con disponibilidad 24x365, donde se monitorización de alarmas críticas en los sistemas TIC y se inician solicitudes de intervenciones correctivas a los diversos soportes de mantenimiento del Departamento de Seguridad, según los procedimientos establecidos.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con el servicio ARRETA y con el de Operación: Flujogramas del circuito de resolución de incidencias, de seguimiento de incidencias pendientes, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc.

El adjudicatario se compromete a utilizar la plataforma para gestión de incidencias del Departamento de Seguridad, ZERBINET (basada en *ITSM BMC Remedy*) para seguimiento de las incidencias que se generes, desde su reporte por parte del servicio ARRETA hasta las resoluciones parciales y totales.

El cierre de toda incidencia deberá venir acompañada de una actualización de la información básica del problema en dicha plataforma, de acuerdo a los criterios básico que se establezcan con el responsable del contrato.

La resolución de las incidencias se reportará de la manera más inmediata posible en la herramienta informática web habilitada al efecto, o vía telefónica al servicio ARRETA si la opción anterior no fuera posible.



Iñaki Bildosola Agirregomezkorta
Jefe de Sección Red de Transporte
Área de Comunicaciones DGTSI