



SEGURTASUN SAILA

Administrazio eta Zerbitzuen Sailordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Viceconsejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y
Sistemas Informáticos

**MANTENIMIENTO DEL VMS MILESTONE
XPROTECT CORPORATE**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Erandio, abril de 2023



TABLA DE CONTENIDOS

	Página
1. ANTECEDENTES Y OBJETO	1
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE INTEGRACIÓN, GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VÍDEO	2
2.1 Arquitectura del sistema.....	2
2.2 Clientes de acceso al sistema	3
2.3 Retransmisión a otros sistemas	3
3. ALCANCE DEL CONTRATO	4
3.1 Servicios solicitados.....	4
3.2 Ámbito geográfico	4
3.3 Garantía.....	5
4. NIVELES DE SERVICIO	6
4.1 Recepción de avisos y horario de atención	6
Horarios de atención:	6
Sistema de recepción de avisos de incidencia:.....	6
4.2 Categorización de incidencias.....	6
Incidencia Crítica:.....	7
Incidencia Mayor o Grave:	7
Incidencia Leve o Menor:	7
4.3 Tiempos de respuesta y acción.....	8
4.3.1 Recogida del aviso	8
4.3.2 Tiempo de respuesta al aviso (primera atención).....	8
Tiempo máximo de respuesta al aviso	8
4.3.3 Tiempo de inicio de actividades “in-situ”	9
Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ	9
4.3.4 Tiempo de resolución de incidencias	9
Tiempo máximo de resolución de incidencias	10
4.3.5 Tiempo para actualizaciones de software	10
4.4 Mantenimiento Preventivo	10
Horario del mantenimiento preventivo	11
5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	12
5.1 Supervisión del contrato.....	12



5.2	Inicio del servicio.....	12
5.3	Medios.....	12
5.4	Gestión de residuos	13
5.5	Registro y control de actividades.....	13
5.6	Documentación	13
5.7	Formación	14
5.8	Asignación del Personal.....	14
5.9	Seguridad	14
5.10	Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.....	15
5.11	Acceso y protección de datos.....	15
5.12	Propiedad intelectual.....	16



1. ANTECEDENTES Y OBJETO

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) dispone en propiedad de un sistema de integración, gestión y distribución de vídeo de la compañía Milestone, para gestionar un máximo de 25 fuentes de entrada de video.

A través de este sistema se gestionan diferentes fuentes de video necesarias, como el helicóptero o los drones, para la gestión de situaciones críticas y eventos singulares.

Las fuentes de video constituyen una importante herramienta de ayuda en la labor de gestión incidental de los servicios de emergencia y seguridad pública. Es por ello que se requiere que el sistema esté operativo durante las 24 horas del día y los 365 días del año, y se necesita contar con un soporte de mantenimiento adecuado a los altos niveles de servicio demandados.

El objeto de este expediente, por tanto, es la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento necesarios, para disponer de las actualizaciones periódicas del producto Milestone XProtect® Corporate, y el correspondiente soporte para la gestión de incidencias.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir y fijar las condiciones de ejecución que rigen el contrato para la realización de estas tareas.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE INTEGRACIÓN, GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VÍDEO

El sistema de integración, gestión y distribución de vídeo del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco está basado en la plataforma Milestone XProtect®, en su versión Corporate 2022 R2.

El sistema está desplegado en la infraestructura virtualizada del DSGV, que emplea un hipervisor vSphere y máquinas virtuales VMware.

Permite gestionar un máximo de 25 fuentes de entrada de vídeo, asimismo, soporta diferentes tipos de clientes de acceso, y permite la retransmisión de las fuentes de vídeo recibidas a otros sistemas, a través del Protocolo de Transmisión en Tiempo Real (RTSP).

En los siguientes apartados, se incluye la arquitectura actual del sistema, así como una descripción de cada uno de los elementos anteriores.

2.1 Arquitectura del sistema

El sistema de gestión de vídeo de Milestone está compuesto por dos servidores que alojan los diferentes servicios necesarios para su correcto funcionamiento. Ambos servidores están desplegados en la plataforma virtualizada VMware del DSGV.

- VMS Management/Recording Server. Aloja los servicios de Management Server y Recording Server, además del plugin ONVIF BRIDGE de Milestone. Los principales recursos asignados al servidor son los siguientes:
 - Microsoft Windows Server 2019
 - 6 CPUs
 - Memoria RAM: 24 GB.
 - Disco duro 1: 300 GB.
 - Disco duro 2: 1 TB. (para base de datos de archivado)
- VMS Mobile Server. Aloja el servicio de Mobile Server. Los principales recursos asignados al servidor son los siguientes:
 - Microsoft Windows 10
 - 8 CPUs
 - Memoria RAM: 16 GB.
 - Disco duro: 250 GB.



2.2 Clientes de acceso al sistema

De forma general, los flujos de vídeo del sistema están accesibles por los siguientes tipos de clientes:

- XProtect Smart Client. Cliente de escritorio instalado en determinados equipos de la red corporativa desde el que las personas autorizadas pueden reproducir y gestionar las fuentes de vídeo a las que tienen acceso.
- XProtect Web Client. Cliente web desde el que las personas autorizadas pueden reproducir cualquiera de las fuentes de vídeo a las que tienen acceso, accesible a través de la red corporativa e Internet.
- XProtect Mobile Client. Aplicación móvil desde la que las personas autorizadas pueden reproducir cualquiera de las fuentes de vídeo a las que tienen acceso, así como transmitir vídeo desde el propio dispositivo al sistema.
- XProtect Management Client. Aunque no es un cliente de visualización, este es un software cliente instalado con acceso al Management Server que sirve para realizar toda la configuración del sistema de gestión de vídeo.

2.3 Retransmisión a otros sistemas

El sistema permite la retransmisión de las fuentes de vídeo recibidas, a otros sistemas de forma ágil y flexible, mediante el plugin ONVIF BRIDGE de Milestone.

Este plugin permite hacer peticiones RTSP a Milestone desde un sistema externo para visualizar una cámara en concreto. Las señales retransmitidas como flujo de vídeo están accesibles a través de la red IP por cualquier sistema autorizado, por medio de un enlace con la forma “RTSP://IP:PUERTO/.../ID CÁMARA”.

Esta función de retransmisión mediante enlace RTSP se utiliza como método base para la visualización en los sistemas videowalls del DSGV.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto el contrato de los servicios necesarios para el mantenimiento y soporte del sistema de integración, gestión y distribución de vídeo basado en la plataforma Milestone XProtect® Corporate, propiedad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, en los términos descritos a continuación.

3.1 Servicios solicitados

El contrato comprende la realización de todos los servicios y trabajos considerados como necesarios para mantener el sistema de gestión de vídeo plenamente operativo a lo largo del tiempo.

Las tareas incluidas dentro de este servicio de soporte son:

- Soporte de mantenimiento Milestone Care Plus del sistema de gestión de vídeo XProtect® Corporate del DSGV, que incluye una (1) licencia base y veinticinco (25) licencias de dispositivo.
- Revisiones de mantenimiento preventivo de forma programada con el cliente, y realización de todos los ajustes que se consideren necesarios.
- Mantenimiento correctivo cuando se precise. Comprende las actuaciones de segundo y tercer nivel (escalado de la incidencia a personal experto en los diferentes sistemas) para la resolución global de incidencias. Queda fuera de este contrato el soporte de primer nivel.
- Se consideran todos los trabajos necesarios para garantizar el buen funcionamiento del sistema en su conjunto: trabajos de revisión, reconfiguración del sistema, actualización de versiones de software, etc.
- Servicio de consulta y soporte telefónico.
- Documentación relativa a los trabajos realizados.
- Gestión del servicio de mantenimiento.

3.2 Ámbito geográfico

Las intervenciones in-situ se realizarán en la ubicación donde se encuentre el centro de control del sistema de integración, gestión y distribución de vídeo, así como en las instalaciones de la empresa adjudicataria si procede.

El centro de control del sistema de gestión de vídeo se encuentra actualmente instalado en las dependencias de la Ertzaintza en Larrauri Mendotxe Bidea - Erandio - Bizkaia.

En cualquier caso, el ámbito de cobertura del servicio de mantenimiento será toda la Comunidad Autónoma del País Vasco.



3.3 Garantía

Los trabajos realizados por la empresa adjudicataria como parte de este contrato de mantenimiento y soporte deberán estar garantizados.

La empresa licitadora indicará en su oferta el alcance de la garantía ofertada.

La duración del periodo de garantía deberá satisfacer como mínimo lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas asociado a este contrato.



4. NIVELES DE SERVICIO

Se indican aquellos parámetros que expresan la capacidad de respuesta de la empresa contratista, y fijan, por tanto, el "Nivel de servicio" para el servicio de soporte y mantenimiento requerido por el DSGV.

En este apartado se recogen y detallan las tareas, tiempos de respuesta, periodos de atención y periodicidad mínima requerida para los servicios, según la caracterización de cada uno de los elementos referenciados.

La empresa adjudicataria tomará las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia, dentro del horario de atención y con los tiempos de respuesta que se determina en este Pliego de Prescripciones Técnicas

4.1 Recepción de avisos y horario de atención

Horarios de atención:

- Atención mediante soporte telefónico para incidencias: dentro del horario laboral, de lunes a viernes.
- Atención mediante soporte de acceso remoto para incidencias: dentro del horario laboral, de lunes a viernes.
- Atención de personal técnico "in-situ" para incidencias: dentro del horario laboral, de lunes a viernes.
- Atención a las consultas técnicas, no asociadas a una incidencia, mediante soporte telefónico y/o soporte de acceso remoto en: horario laboral, de lunes a viernes.

Sistema de recepción de avisos de incidencia:

Disponibilidad de un sistema de recepción de avisos de incidencias durante **las 24 horas** del día.

El sistema de recepción de avisos tendrá respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, admitiéndose respuestas mecanizadas (re-encaminamiento automático del aviso al equipo de mantenimiento) fuera de la jornada laboral.

La empresa contratista indicará obligatoriamente en su oferta las vías de contacto establecidas para la notificación de incidencias y para la realización de consultas técnicas.

En la oferta la empresa licitadora indicará también los horarios establecidos correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.

4.2 Categorización de incidencias

Se establecen diferentes niveles en el tipo de incidencias, para adecuar los medios y tiempos requeridos a la magnitud de la misma, en función de su gravedad. Las incidencias se atenderán siempre en función de escala de prioridades establecida, excepto que se indique expresamente lo contrario.



Se establecen tres (3) niveles para las incidencias en los términos descritos a continuación, tal y como se utilizan dentro del marco del presente expediente de mantenimiento:

Incidencia Crítica:

Repercusión importante en el funcionamiento del sistema que impida el normal funcionamiento de todo el sistema o gran parte del mismo; por ejemplo:

- Fallo o “caída” total del sistema y que ningún procedimiento de recuperación puede solventarlo.
- Que genera una situación donde el sistema debe ser "reinicializado" (apagado y encendido) varias veces cada día.
- La funcionalidad del sistema esta drásticamente comprometida; o su capacidad se ve drásticamente mermada. Por ejemplo: fallo total, o generalizado en el proceso de envío de señales de vídeo.

Una incidencia crítica que pueda ser eludida o evitada mediante alguna actuación de soporte, pasará ser considerado una Incidencia Mayor.

Incidencia Mayor o Grave:

Es un defecto o problema que impide el funcionamiento correcto de una o más partes de las funcionalidades utilizadas por el usuario, pero que, o bien permiten ser anuladas o desactivadas temporalmente, o se puede solventar mediante un procedimiento o función alternativa, sin generarse incidencias críticas en el proceso básico del sistema; por ejemplo:

- La administración del sistema o funciones mayores de mantenimiento están severamente afectadas.
- Hay incidencias intermitentes en los servicios básicos del sistema.
- El sistema se reinicia llevando a la pérdida de algunas funciones de usuario.
- Imposibilidad de acceso de los usuarios, pero el sistema mantiene las funcionalidades básicas.

Incidencia Leve o Menor:

Repercusión leve en el funcionamiento que no afecte al rendimiento global del sistema; por ejemplo:

- Impacta mínimamente al sistema, restringiendo el uso de sus funciones y características.
- Fallo en el acceso de algunos usuarios al sistema.
- Pedidos de ayuda y consultas sobre cómo realizar algo.
- Mensajes de registro de actividad que no son críticos.

4.3 Tiempos de respuesta y acción

La capacidad y celeridad de la empresa 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 recogen a continuación la definición de los “Tiempos de respuesta y acción” establecidos, tal y como se utilizan dentro del marco del presente expediente, así como los límites fijados para el valor – duración de los mismos.

4.3.1 Recogida del aviso

La “recogida del aviso” por parte de la empresa adjudicataria debe ser inmediata, durante las **24 horas del día**, con respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, admitiéndose respuestas mecanizadas fuera de la jornada laboral, según lo indicado en el apartado “Sistema de recepción de avisos de incidencia”.

4.3.2 Tiempo de respuesta al aviso (primera atención)

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 a la empresa adjudicataria, a través del sistema de recepción de avisos establecido en el contrato, hasta que el servicio técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con el DSGV para conocer la naturaleza del aviso, analizar su naturaleza e iniciar si procede las actuaciones.

Este tiempo no debe sobrepasar el “Tiempo máximo de respuesta al aviso”, y que para este expediente viene fijado a continuación.

Tiempo máximo de respuesta al aviso

Tipo de incidencia	Notificada en horario laboral	Notificada en otro horario
Notificada como Crítica:	1 hora	siguiente día hábil
Notificada como Mayor:	2 horas	siguiente día hábil
Notificada como Menor	4 horas	siguiente día hábil

Como resultado de este primer análisis se establecerá la criticidad de la incidencia; si su criticidad no ha sido ya predefinida previamente en función de su naturaleza de acuerdo a los procedimientos establecidos conjuntamente entre la empresa adjudicataria y el DSGV.

Esta atención se desarrollará normalmente mediante llamada telefónica de la empresa contratista y/o su conexión remota.

El personal técnico del DSGV ejecutará los trabajos necesarios con la ayuda de los técnicos de la empresa adjudicataria que actuarán interrogando en forma telefónica sobre las características del problema, para analizar su posible causa e instruirlos sobre la posible solución.

En caso de requerirse y si el DSGV lo autoriza, la empresa adjudicataria establecerá una conexión remota para la realización de análisis en remoto y/o reparación de los elementos del sistema.

4.3.3 Tiempo de inicio de actividades “in-situ”

En caso de que se requiera a la empresa adjudicataria su presencia “in-situ” para la realización de actividades y/o reparación de los elementos del sistema, se define el “tiempo de inicio de actividades in-situ” como el tiempo, contado a partir de determinarse la necesidad de la actuación “in-situ” de la empresa adjudicataria, hasta el inicio de las tareas “in-situ”.

Este tiempo no debe sobrepasar el “Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ”, y que para este expediente viene fijado a continuación:

Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ

Tipo de incidencia	Notificada en cualquier horario.
Incidencia Crítica:	En los 2 días hábiles siguientes
Incidencia Mayor:	En los 3 días hábiles siguientes
Incidencia Menor:	En los 10 días hábiles siguientes

4.3.4 Tiempo de resolución de incidencias

La solución adoptada por la empresa 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 para la solución total.

Se define el “Tiempo de resolución de incidencia” como el tiempo contado a partir de la notificación a la empresa adjudicataria (recogida del aviso), hasta la solución, ya sea Total o Parcial, del problema reportado. Este tiempo abarca los tiempos definidos anteriormente:

Se establece un “Tiempo máximo de resolución de incidencia” que no podrá superarse, y que para este expediente viene fijado a continuación en función de la naturaleza de la incidencia:



Tiempo máximo de resolución de incidencias

Si se requiere actuación in-situ:

Tipo de incidencia	Plazo máximo de reparación
Incidencia Crítica:	2 días laborables.
Incidencia Mayor:	7 días laborables.
Incidencia Menor:	No se establece

Si no requiere actuación in-situ (actuación en remoto):

Tipo de incidencia	Plazo máximo de reparación
Incidencia Crítica:	8 horas.
Incidencia Mayor:	3 días laborables.
Incidencia Menor:	No se establece

Con la siguiente condición:

- En el caso de haberse adoptado una Solución Provisional, el tiempo para alcanzar la Solución Total de la incidencia no podrá retrasarse más de **5 semanas** a partir de la fecha de adopción de la Solución Provisional.

En cualquier caso, los tiempos de resolución deberán estar dentro del tiempo medio de reparación habitual para este tipo de trabajos, no pudiéndose 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 o técnica.

4.3.5 Tiempo para actualizaciones de software

Como parte del contrato la empresa contratista debe proporcionar e instalar las actualizaciones o versiones correctivas del software a medida que estén disponibles.

El plazo máximo para realizar estas actualizaciones es de 1 mes a partir de la fecha en que estas se hagan disponibles por el fabricante, reduciéndose a 10 días en el caso de que se trate de actualizaciones que afecten a la seguridad del sistema.

4.4 Mantenimiento Preventivo

Como parte del contrato se realizará al menos **una (1)** visita de mantenimiento preventivo anual al centro de control que deberá ser obligatoriamente con presencia "in-situ".

Esta visita se producirá, dentro de cada periodo de 12 meses de ejecución del contrato, en fecha a convenir con los técnicos del DSGV.



La empresa licitadora es libre de ofertar otras actuaciones de mantenimiento preventivo para el centro de control, como por ejemplo revisiones programadas a realizar mediante acceso remoto.

Horario del mantenimiento preventivo

La visita periódica de mantenimiento preventivo al centro de control se realizará normalmente dentro del horario laboral. Dicha jornada laboral se adaptará a la jornada laboral de los técnicos del Gobierno Vasco.

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.



5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1 Supervisión del contrato

La actuación de la empresa contratista será supervisada por el técnico del Gobierno Vasco responsable del contrato, a su vez la empresa 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 responsable de la empresa adjudicataria deberá disponer de un perfil técnico y disponibilidad temporal adecuado al que se deriven de los trabajos de coordinación que le son exigidos como parte del contrato.

Entre estos trabajos destacan los siguientes:

- El responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, canalizando toda la relación entre la empresa contratista y el DSGV.
- Se encargará de comunicar al personal que vaya a prestar servicios en las dependencias del DSGV, las normas generales de seguridad y salud, 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.
- Deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas; y en especial en lo relativo al cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de lo establecido en el presente pliego de bases 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.

5.2 Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de inicio entre la empresa adjudicataria 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, y se establecerán los procedimientos de trabajo (protocolo de notificación, protocolo de mantenimiento preventivo, etc.) que deberán ser aprobados por el Gobierno Vasco.

5.3 Medios

La empresa contratista dispondrá del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesaria para llevar a cabo los servicios objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria dispondrá de todas las herramientas, materiales, aparatos, maquinaria, material de seguridad 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.

El Gobierno Vasco podrá obligar a la empresa contratista a utilizar los equipos informáticos o medios de acceso de la Administración cuando esta deba conectarse a la red informática del Departamento de Seguridad.

En ningún caso podrá alegar la empresa 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.

5.4 Gestión de residuos

La empresa contratista deberá garantizar la correcta gestión de los residuos que se generen durante la ejecución del contrato, haciendo una correcta recogida selectiva de, por lo menos, los envases de cartón y plásticos (asimilables a residuos urbanos) y los residuos eléctricos y electrónicos que se puedan generar que deberán siempre gestionarse a través de un gestor autorizado.

5.5 Registro y control de actividades

Los técnicos asignados por la empresa adjudicataria al contrato actuarán bajo la supervisión de los representantes del DSGV que les sean asignados.

Como parte del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las condiciones que al efecto de seguimiento y control de actividades establezca el Gobierno Vasco u organismos por él designados.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se proporcionará en forma de registros de actuaciones realizadas e informes que deberán presentarse de forma periódica.

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.

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

5.6 Documentación

El Gobierno Vasco facilitará toda la documentación técnica de que disponga de las instalaciones, equipos, módulos y elementos auxiliares. Esta documentación será propiedad del Gobierno Vasco, y su utilización estará restringida a este contrato.

La empresa contratista estará obligada a mantener la citada documentación localizada y en perfecto estado de uso; para ello establecerá un registro de los planos, manuales y documentos de servicio e instalación a su disposición y lo mantendrá actualizado.



Cuando, como consecuencia de una reconfiguración o instalación, la documentación técnica entregada no reflejase el estado y configuración real del sistema, la empresa adjudicataria se verá obligada a actualizar los documentos que estuvieran afectados, de modo que en todo momento la documentación técnica se corresponda con la situación.

Al finalizar el contrato, la empresa contratista devolverá toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al Gobierno Vasco.

5.7 Formación

El Gobierno Vasco valorará la disponibilidad de cursos de formación en la oferta presentada por la empresa licitadora.

5.8 Asignación del Personal

La Administración se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación, y durante el curso de los trabajos, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto con respecto a sí misma, como con respecto al personal que proponga para la prestación de los servicios.

No obstante, la designación de Técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada, a simple petición de la Administración, y en este caso, la empresa adjudicataria deberá proponer otras personas, de idéntica categoría, y con circunstancias personales y profesionales, al menos, idénticas a las inicialmente propuestas.

La elección por la Administración de esas u otras personas no alterará en ningún caso el precio ofertado por la empresa adjudicataria.

5.9 Seguridad

Secreto y Confidencialidad

El personal de la empresa contratista estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

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

Personal autorizado

El técnico responsable del Gobierno Vasco facilitará al personal de la empresa las autorizaciones de entrada al centro cuando sea necesario.

La empresa adjudicataria presentará al Gobierno Vasco una relación del personal que realizará la prestación de los diferentes servicios, indicando su nombre, apellidos y número de DNI o pasaporte, así como su función o responsabilidad asignada dentro de las tareas objeto del contrato.



Esta relación de personas estará permanente actualizada recogiendo las altas y bajas que pudieran producirse entre el personal de la empresa adjudicataria asignada al contrato. Siempre que se produzcan modificaciones, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo con suficiente antelación al técnico responsable del Gobierno Vasco.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho de vetar en cualquier momento a cualquiera de las personas incluidas en la relación de personal.

5.10 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

La empresa contratista se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGVO:

- No introducir software informático ajeno al DSGVO.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del DSGVO, 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 palabra de paso - clave 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.
- Los equipos conectados a la Intranet del DSGVO 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 DSGVO.
- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGVO.

5.11 Acceso y protección de datos

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligada 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, ni tampoco ceder a otras 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.



5.12 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.

En Erandio, a 18 de abril de 2023

Alberto Igor Bayón Gállego
Técnico de Sistemas de Comunicación
Área de Comunicaciones DGTSI

