EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
Babes Zibileko Sailordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko *Zuzendaritza*

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

OFICINA TÉCNICA PARA EL DESPLIEGUE DE LA NUEVA RED DE COMUNICACIONES MÓVILES DE SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS DEL GOBIERNO VASCO

Ver 2026-02

Larrauri Mendotxe bidea, 18 – 48950 ERANDIO (Bizkaia)
Tel. 94 607 80 00 – Fax 94 607 83 02

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES Y OBJETO 1

2. ALCANCE DEL CONTRATO 2

2.1. ALCANCE 2
2.2. LUGAR DE TRABAJO 4
2.3. METODOLOGÍA Y MEDIOS TÉCNICOS 4
2.4. MEDIOS HUMANOS 4
2.4.1 Equipo de trabajo 5
2.4.2 Capacitación de los Medios humanos 6

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 8

3.1. DIRECCIÓN DEL CONTRATO. 8
3.1.1 Inicio del servicio 9
3.2. GESTIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO 9
3.3. DOCUMENTACIÓN NO SEXISTA 10
3.4. NORMATIVAS TÉCNICAS 10
3.5. PROPIEDAD INTELECTUAL 10
3.6. SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD. 11
3.7. ACCESO A DEPENDENCIAS DEL DSGV 11
3.8. NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 12
3.8.1 Normas básicas 12
3.8.2 Acceso y protección de datos 13

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA TÉCNICA 14

4.1. GENERAL 14
4.1.1 Contexto: Modelo de red y ámbitos de actuación 14
4.2. SERVICIOS Y TAREAS SOLICITADAS 17
4.2.1 Estudios y proyectos básicos 17
4.2.2 Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas. 18
4.3. ESTUDIOS Y PROYECTOS CONSIDERADOS BÁSICOS 19
4.3.1 F1.1 Servicios de coordinación y planificación generales 21
4.3.2 F1.2 Servicios asociados al proceso de contratación de infraestructuras y sistemas 22
4.3.3 F2.1 Servicios de soporte y acompañamiento en la divulgación del proyecto 23
4.3.4 F2.2 Servicios asociados a la migración de usuarios y el despliegue de servicios 25
4.3.5 F3.1 Servicios para el seguimiento del estado y desempeño de la nueva red 28
4.3.6 F3.2 Evolución de los servicios, y acompañamiento a usuarios 29
4.4. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTUACIÓN DE OTROS CONTRATISTAS 32
4.4.1 Servicios de soporte durante la implantación y puesta en marcha de los sistemas 32
4.4.2 Servicios de soporte posteriores a la puesta en marcha de los sistemas 33

5. MARCO TEMPORAL DE EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN 34

5.1. DESARROLLO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS BÁSICOS 34
5.2. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTUACIÓN DE OTROS CONTRATISTAS. 37

ANEXO I - BUENAS PRÁCTICAS EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS 1

ANEXO II - DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN LA REDACCIÓN DE LAS BASES TÉCNICAS 3

1. ANTECEDENTES Y OBJETO

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (en adelante 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 Decreto 318/2024, de 29 de octubre, relativo a la estructura orgánica y funcional del Departamento de Seguridad.

Dentro de las funciones que la DGTSI tiene encomendadas, está la de proponer y llevar a cabo los planes y programas de sistemas de información y comunicaciones en el ámbito de la seguridad correspondientes al sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante CAE).

En tal sentido, y dentro del marco de referencia de actuaciones establecidas en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la Seguridad Pública de Euskadi 2021 y 2024 (PETICSEG 2021-2024) la DGTSI ha venido desarrollando la iniciativa estratégica “P2 I4 -” Desarrollo de la estrategia de comunicaciones críticas sobre red de banda ancha”

La definición y establecimiento de estas líneas fundamentales de actuación eran el paso previo y necesario para poder desarrollar la iniciativa “P2 I5 - Evolución de la red de comunicaciones críticas”.

La DGTSI ha establecido las líneas fundamentales de actuación que regirán la evolución del actual sistema de comunicaciones móviles que utilizan los servicios de Seguridad Pública y Servicios de Atención de Emergencias y Protección Civil en Euskadi hacia un futuro sistema de comunicaciones basado en tecnología de red de banda ancha móvil con el que se pretende satisfacer las nuevas necesidades de las organizaciones que componen estos servicios en la CAPV.

Objeto del expediente

El objeto del presente expediente es la contratación de los servicios de oficina técnica necesarios para dar soporte a la DGTSI en el marco de la contratación, implantación y puesta en marcha de las nuevas infraestructuras y sistemas que constituirán el futuro sistema de comunicaciones móviles de seguridad pública y para la atención de emergencias y protección civil en la CAPV.

Mediante la contratación de este servicio de oficina técnica, se pretende suplir la falta de recursos propios de la Administración para el desarrollo de un proyecto de gran envergadura que contempla la adquisición e implantación de una red de comunicaciones con presencia y cobertura en toda la CAPV y que debe desarrollarse dentro del complejo sector tecnológico de las comunicaciones sobre redes de banda ancha móvil.

En este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) se define el alcance, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que deben ajustarse los servicios de oficina técnica solicitados.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de oficina técnica necesario para que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco evolucione la actual red de comunicaciones móviles para Seguridad Pública y para Atención de Emergencias y Protección Civil de la CAPV hacia una red de comunicaciones sobre tecnología de red de banda ancha.

Este tipo de redes se conocen con el acrónimo redes PPDR (Public Protection and Disarter Relief); redes para Seguridad Pública y Emergencias.

2.1. Alcance

Los servicios solicitados recogen, con carácter general, las siguientes actividades:

Servicios previos preparatorios

- Adecuación y adaptación de la planificación temporal de acciones inicialmente prevista por el DSGV a la evolución del proceso de contratación pública y al desarrollo de los trabajos de implantación y puesta en marcha de la red o sistemas asociados.

Servicios asociados a la contratación de infraestructuras y sistemas, su implantación, y su puesta en marcha.

En la iniciativa estratégica "P2 I4 -" Desarrollo de la estrategia de comunicaciones críticas sobre red de banda ancha" se recoge la necesidad y conveniencia de establecer un proceso de adquisición de medios de forma desglosada y progresiva a lo largo del tiempo.

Por ello, el proceso de compra de los elementos y sistemas necesarios para el despliegue de la red de comunicaciones críticas sobre red de banda ancha se realizará en varias fases a lo largo del tiempo.

Durante cada una de estas fases la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de:

- Servicios de soporte a la DGTSI previos al proceso de compra de los elementos y sistemas necesarios
- Servicios de soporte a la DGTSI posterior a la adjudicación para supervisar la implantación y puesta en marcha de los sistemas.
- Servicios de soporte a la DGTSI tras la finalización de trabajos por las empresas adjudicatarias para la ejecución de pruebas y verificación de resultados para la aceptación de los sistemas.

Se trata única y exclusivamente de la realización de labores de apoyo ya que la decisión y capacidad de contratar corresponde única y exclusivamente a la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (DGTSI) en lo referente a la planificación, elaboración, desarrollo, ejecución, gestión y mantenimiento de los sistemas de información y telecomunicaciones destinados a actividades de seguridad pública, tal y como establece el Decreto 318/2024, de 29 de octubre, en su artículo 18.

La empresa adjudicataria del servicio de Oficina Técnica firmará obligatoriamente un acuerdo de confidencialidad específico y de forma previa al desarrollo de estas tareas.

Servicios de difusión del proyecto

- Servicios de soporte y acompañamiento al DSGV en la divulgación del proyecto, como por ejemplo la elaboración del Plan de comunicación y de gestión del cambio

Servicios asociados a la migración de usuarios y el despliegue de servicios

Servicios de soporte necesarios para la migración de los usuarios y servicios a la nueva red, incluyendo entre otros la elaboración de un Plan de Migración de Red (PMR) que recoja de forma detallada la planificación del proceso de migración para todas las agencias usuarias de la actual red de comunicaciones móviles para Seguridad Pública y Emergencias del DSGV (red ENBOR) a la nueva red PPDR, estableciendo prioridades, plazos temporales, requisitos de medios técnicos específicos para cada agencia (modelos de terminales, accesorios, etc.) y costos asociados a cada una de ellas.

Servicios para el seguimiento del estado y desempeño de la nueva red

A medida que la nueva red PPDR se despliegue y los usuarios y servicios se migren, es preciso realizar el seguimiento del desempeño de la nueva red, así como de los servicios desplegados sobre la misma para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos

La empresa adjudicataria realizará tareas de apoyo a la DGTSI para el seguimiento y verificación del estado y desempeño de la red y de los servicios establecidos; estas verificaciones se realizarán a partir de los datos de calidad que los contratistas responsables de la implantación y operación de la red proporcionen al DSGV.

Evolución de los servicios, y acompañamiento a usuarios

Una vez la nueva red PPDR se despliegue, se migren los usuarios y los servicios inicialmente previstos se estén prestando a través de las nuevas infraestructuras, es previsible que desde las diferentes agencias usuarias tanto internas como externas al DSGV, surja una gran demanda de nuevos servicios ahora posibles en base a las nuevas capacidades de banda ancha que permiten y soportan las nuevas infraestructuras de red.

La empresa adjudicataria realizará tareas de apoyo y soporte a la DGTSI para recoger, ordenar, programar y/o planificar la evolución de los servicios y de los usuarios dentro de la nueva red PPDR, incluyendo entre otras tareas:

- Oficina técnica para resolución de dudas, recoger necesidades, definir nuevos servicios, etc.
- Seguimiento y desarrollo de los catálogos de servicios y terminales durante la duración del contrato.
- Definición de nuevos servicios para la red, incluyendo la definición de pilotos.

Mas adelante en este pliego se concreta el alcance de los trabajos y describe el marco temporal de ejecución prevista para los mismos.

Todas las tareas se desarrollarán siguiendo las directrices de la DGTSI, manteniendo las normas de seguridad y confidencialidad que dicte el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y que el personal de la empresa adjudicataria estará obligado a conocer y respetar.

2.2. Lugar de trabajo

Con carácter general, la prestación se efectuará en dependencias o instalaciones de la empresa contratista.

Los trabajos se realizarán principalmente en las instalaciones de la empresa adjudicataria; sin embargo, los trabajos y servicios de supervisión y coordinación solicitados pueden abarcar la prestación de servicios en cualquier punto dentro de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE) incluidos emplazamientos urbanos, centros del DSGV y estaciones radio ubicadas en montes, si así se requiriese.

2.3. Metodología y medios técnicos

Las empresas licitadoras propondrán la metodología, los recursos necesarios, la organización del equipo de trabajo y la planificación que consideren más adecuada para la consecución de los objetivos marcados en este pliego de condiciones técnicas en el plazo requerido.

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

Los medios técnicos incluidos equipos de medida y herramientas informáticas adecuadas para el desarrollo de los cálculos y estudios técnicos pertinentes y la gestión documental de los proyectos, material de seguridad, EPIs, vehículos necesarios para su desplazamiento, etc., requeridos para la realización de las funciones asignadas, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

2.4. Medios humanos

El marco tecnológico en el que se desarrollan los servicios requeridos evoluciona a una velocidad muy alta, por lo que se necesita una constante vigilancia tecnológica del sector.

Los proyectos y tareas establecen la necesidad de un análisis tecnológico de alto nivel y la generación de documentación para plasmar las ideas, conclusiones y su traslado a los diferentes estamentos involucrados en los proyectos, así como para el seguimiento del cumplimiento de las decisiones tomadas y una difusión del estado de los proyectos.

Todos estos servicios necesitan de personas con altos conocimientos del sector y de gestión de proyectos, lideradas por una figura coordinadora de la empresa contratista que estará en constante comunicación con las personas responsables de la DGTSI.

Los medios humanos que se solicitan a la empresa adjudicataria para que ponga a disposición para el desarrollo de los servicios demandados deben tener la versatilidad que requiere el sector y la capacidad para afrontar nuevos desafíos tecnológicos.

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

Se requiere profesionales con experiencia en los entornos tecnológicos de sistemas policiales y de emergencias, soluciones de redes de comunicaciones móviles, en organización y explotación de redes de comunicaciones, en implantación de plataformas informáticas, en nuevas tecnologías de comunicaciones móviles y en contratación pública, capacidades todas ellas que son imprescindibles para el desarrollo de los servicios como se demandan en el presente expediente.

Por este motivo la experiencia del personal asignado al contrato será valorado.

Los procedimientos de valoración aplicables a las ofertas están definidos en la memoria que determina los criterios de selección para el presente expediente.

2.4.1 Equipo de trabajo

Para la correcta ejecución de los servicios a desarrollar se demandan: una persona coordinadora con dedicación continua al proyecto, y un equipo de trabajo con personal de perfiles profesionales variados que se encargarán del análisis y desarrollo de las tareas y proyectos definidos a lo largo de este pliego y que el DSGV solicita.

Los perfiles descritos a continuación se establecen como de obligado cumplimiento para considerar la valoración del criterio experiencia en el equipo ofertado.

- Responsable del contrato por la empresa contratista
- Especialista en redes de comunicaciones móviles de banda ancha.
- Especialista en sistemas de comunicaciones críticas sobre redes PPDR (MCX)
- Especialista en organización, gestión y explotación de redes.
- Técnica en diseño e integración de sistemas y aplicativos informáticos.
- Técnica en tecnologías y servicios en movilidad.
- Técnica en contratación pública.

Responsable del contrato por la empresa contratista

Su función será la de colaborar con el resto de su equipo en el desarrollo de las tareas, así como ser responsable y representante ante la DGTSI del presente contrato.

Ingeniería superior nivel MECES 3 o equivalente, con experiencia profesional en la gestión de proyectos nacionales e internacionales en el ámbito de la seguridad y comunicaciones.

Su experiencia deberá incluir la participación en proyectos de innovación (I+D) vinculados con el análisis, diseño y/o desarrollo plataformas asociadas a la seguridad, presentando una experiencia específica en sistemas de telecomunicaciones aplicados a la gestión de la seguridad

Contará con experiencia profesional en la organización y dinamización de proyectos y/o estrategias a alto nivel, incluidas funciones de divulgación de estas entre los diferentes agentes implicados.

Deberá contar también con experiencia en el desarrollo de servicios de planificación y estructuración de contratos para la administración pública en el ámbito estatal.

Su trabajo se desarrollará de forma continua, siendo preferible que sea una misma persona a lo largo de todo el expediente

Especialista en redes de comunicaciones radio móviles de banda ancha

Ingeniería Superior de Telecomunicación nivel MECES 3 o equivalente con experiencia en la planificación, análisis y acompañamiento al despliegue e implantación de sistemas de comunicaciones radio móviles de tecnología LTE. Deberá contar con experiencia estatal e internacional a fin de poder proporcionar conocimiento sobre diferentes realidades.

Especialista en sistemas de comunicaciones críticas sobre redes PPDR: sistemas MCX

Ingeniería superior nivel MECES 3 o equivalente con experiencia en la planificación, análisis y acompañamiento a la implantación de sistemas de comunicaciones críticas (MCX) y/o servicios de voz y datos para agencias policiales y de emergencias. Deberá contar con experiencia estatal e internacional a fin de poder proporcionar conocimiento sobre diferentes realidades.

Especialista en soluciones de gestión de procesos y explotación de servicios de comunicaciones

Ingeniería Superior de Telecomunicación nivel MECES 3 o equivalente con experiencia en la organización, definición e implantación de modelos para la gestión de procesos y explotación de servicios. Deberá contar con experiencia estatal e internacional a fin de poder proporcionar conocimiento sobre la operación y explotación de redes y servicios de comunicaciones, ya sean públicas o privadas. (gestión de usuarios - SIM, servicios de explotación y mantenimiento, etc.)

Técnica en diseño e integración de sistemas y aplicativos informáticos

Ingeniería Superior de Telecomunicación o Informática nivel MECES 3 o equivalente, con experiencia en la planificación, análisis y acompañamiento a la implantación de plataformas informáticas e interacción entre redes, tanto a nivel de networking, como entre sistemas y aplicativos informáticos.

Técnica en nuevas tecnologías y servicios en movilidad

Ingeniería Superior de Telecomunicación o Informática nivel MECES 3 o equivalente con experiencia en soluciones y proyectos de prestación de servicios en movilidad. Deberá contar con experiencia profesional en proyectos de despliegue de servicios en movilidad, tales como arquitecturas y soluciones para gestión y reporte de información en movilidad (audio, imagen, texto, vídeo streaming), dispositivos IoT, etc., así como experiencia estatal e internacional a fin de poder proporcionar conocimiento sobre diferentes realidades.

Técnica en contratación pública

Titulación Superior nivel MECES 3 o equivalente con experiencia en la estructuración de contratos de suministro, servicio y/o concesión para la administración pública a nivel estatal.

2.4.2 Capacitación de los Medios humanos

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.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la «entidad contratante»

ATENCIÓN

EN NINGÚN CASO DEBERÁ INCLUIRSE DATO ALGUNO QUE SUPONGA VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO EN EL SOBRE "C", POR TRATARSE DE UN CRITERIO OBJETIVO VALORABLE MEDIANTE FÓRMULAS.

La inclusión de estos datos en la oferta técnica supondrá la eliminación de la licitadora del proceso de valoración.

- La valoración de los perfiles profesionales en ningún caso atribuye al DSGV facultad alguna en la selección del personal que la empresa contratista adscriba a la ejecución del contrato.
- En la presentación de la oferta no se hará mención alguna a la identidad del personal que la empresa contratista empleará en la ejecución del contrato, ni a ningún otro elemento que pueda hacer suponer que su objeto es la puesta a disposición de la entidad contratante de personal concreto. La información proporcionada se ceñirá a la precisa para verificar el cumplimiento de los requisitos de experiencia indicados para cada perfil profesional.
- La Administración se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación, y durante el curso de los trabajos, la documentación en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria con respecto al personal propuesto para la prestación de los servicios en su oferta y al cumplimiento de los valores ofertados para el criterio experiencia.

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1. Dirección del contrato.

La empresa adjudicataria será responsable del correcto desarrollo de los trabajos y proyectos relacionados, de acuerdo a los requerimientos del presente pliego.

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.

El Gobierno Vasco asignará una persona responsable del contrato que actuará como coordinadora y supervisora de la correcta realización de los compromisos contraídos por la empresa adjudicataria.

A su vez la empresa adjudicataria designará una persona responsable de la empresa.

La persona responsable de la empresa adjudicataria y la persona responsable del DSGV mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

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

Responsable del contrato del DSGV

Es labor de la persona responsable del contrato del DSGV, entre otras, velar para que la ejecución no se desvíe de lo pactado, y que se respete el cumplimiento de su plazo de duración y, en su caso, de las prórrogas y para que el personal de la empresa contratista no realice ninguna función distinta de las previstas

Así mismo, el controlar que la empresa contratista aplica en la ejecución del contrato sus funciones de dirección del contrato y organización de los medios personales y materiales propios.

La persona responsable del DSGV tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

Responsable de la empresa

La empresa adjudicataria designará un responsable que se encargará de actuar como interlocutora de la empresa contratista frente al DSGV, y de supervisar el correcto desarrollo del contrato.

La persona responsable de la empresa se encargará de canalizar la comunicación entre el DSGV y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de distribuir el trabajo e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

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 contratas y subcontratas, 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.

La persona coordinadora técnica designada por la empresa contratista, será quién controlará la asistencia, el cumplimiento de las normas laborales, la distribución de las vacaciones, e informará, en su caso, a la parte contratante de las incidencias relacionadas con su personal que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio.

3.1.1 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 interlocutores de ambas partes.

La empresa licitadora presentará el marco de actuación previsto durante la prestación del servicio en cuanto a niveles de interlocución y relaciones entre el DSGV y los responsables del servicio por parte de la empresa contratista, identificando cuáles serán los Órganos de Control del servicio y las funciones de cada uno de ellos.

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 previa presentada en la oferta, que deberán ser aprobados por el DSGV.

3.2. Gestión y control del servicio

La empresa adjudicataria será responsable del control para la correcta ejecución de todos las actividades y actuaciones relacionadas con los servicios objeto del contrato, siempre de acuerdo a los requisitos y pautas establecidos por los técnicos del DSGV.

Como parte del contrato, la empresa adjudicataria está obligada a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el Gobierno Vasco. Para ello deberá proporcionar toda la información que le sea requerida para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas.

A modo de referencia, se recogen los principales aspectos relacionados con la gestión y control del servicio que la empresa contratista deberá contemplar:

Información sobre la prestación del servicio-

Durante la ejecución del contrato y prestación del servicio de Oficina Técnica la empresa adjudicataria elaborará informes con la periodicidad previamente acordada, que servirán para conocer la situación y desarrollo de los trabajos y servicios que la DGTSI ha solicitado a la Oficina técnica.

La información de seguimiento incluirá como mínimo:

- Generación de informes, con al menos frecuencia mensual de situación de las tareas solicitadas.
- Así mismo se establecerán reuniones periódicas para analizar el desarrollo de los servicios y el alcance y corrección de los entregables asociados a las tareas.

Metodología

Con objeto de realizar el seguimiento más adecuado de los trabajos que deben llevarse a cabo, la empresa incluirá en la metodología propuesta, al menos, las siguientes reuniones:

- 1. Lanzamiento. Primera reunión, de inicio de proyecto, en la que se constituirá el equipo de trabajo, la planificación y las principales líneas del proyecto.
- 2. Seguimiento. Se realizará una reunión periódica de seguimiento, con el objeto de revisar los trabajos realizados, los entregables y su adecuación a la planificación. Se identificarán las posibles desviaciones en la planificación y se propondrán las medidas de mitigación adecuadas. Asimismo, se identificarán las tareas y la planificación de detalle para el siguiente periodo temporal.
- 3. Grupos de trabajo. Reuniones de trabajo destinadas a analizar un tema o área específica, en cualquier momento durante el proyecto.

- 4. Comité director: reuniones que sean requeridas para presentación de avances y resultados a los responsables del DSGV, acompañadas de los informes de situación correspondientes.
- 5. *Seguimiento evolutivo*. Monitorización y control del desarrollo y avance de los servicios tras su puesta en marcha

Entregables

Como parte de los servicios de Oficina técnica y dentro de cada una de las tareas y trabajos solicitados, y descritos más adelante en el presente Pliego de prescripciones técnicas , se generarán un conjunto de entregables cuyo contenido estará particularizado a la naturaleza y alcance de los trabajos.

La empresa contratista considerará condición, **de obligado cumplimiento**, que esta documentación debe entregarse en euskera y castellano.

Aceptación del servicio

Para considerar finalizado un estudio, proyecto, trabajo o servicio se requerirá un acta de recepción positiva por parte de la administración.

La empresa adjudicataria deberá comunicar el final de sus actividades al DSGV, para que sus servicios técnicos den su aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.

La recepción del proyecto, trabajo o servicio por parte del DSGV, se llevará a cabo de forma individualizada para cada uno de ellos.

El Responsable del contrato dará su conformidad siempre que se hayan satisfecho previamente las condiciones establecidas para la aceptación de los trabajos. Se dejará constancia documental de dicha conformidad y de la fecha en que ésta se ha dado.

3.3. Documentación no sexista

Toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

3.4. Normativas técnicas

La empresa adjudicataria estará obligado 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.

3.5. Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Los productos derivados del asesoramiento no podrán ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso del DSGV.

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.

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad de DSGV. La empresa adjudicataria podrá conservarla únicamente a efectos de prueba de realización del trabajo contratado. No se podrán realizar copias o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del DSGV.

3.6. Secreto y confidencialidad.

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

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 DSGV.

La empresa adjudicataria 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.

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 pudiera ser detectadas

3.7. Acceso a dependencias del DSGV

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las normas de identificación y control establecidas para el acceso a los centros del DSGV.

Así mismo, la empresa adjudicataria se compromete a rellenar convenientemente los registros que a efectos de control de presencia disponga el DSGV en sus instalaciones.

3.8. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

3.8.1 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 de la empresa adjudicataria 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 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.

3.8.2 Acceso y protección de datos

El DSGV facilitará al contratista la documentación técnica precisa y disponible de los diferentes sistemas internos del DSGV relacionados con los servicios afectados. Esta documentación será propiedad del DSGV, su utilización estará restringida a este contrato y estará sometida a las debidas condiciones de confidencialidad.

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 DSGV. 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.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA TÉCNICA

4.1. General

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de oficina técnica necesario para que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco evolucione su actual red de comunicaciones móviles para Seguridad Pública y Emergencias hacia una red de comunicaciones sobre tecnología de red de banda ancha móvil (PPDR).

El Decreto 318/2024, de 29 de octubre, relativo a la estructura orgánica y funcional del Departamento de Seguridad, en su artículo 18, establece que corresponde a la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (en adelante DGTSI), todas las cuestiones referentes a la planificación, elaboración, desarrollo, ejecución, gestión y mantenimiento de los sistemas informáticos y de comunicaciones destinados a actividades de seguridad pública.

Dada la envergadura del proyecto global, que contempla la adquisición e implantación de una red de comunicaciones con presencia y cobertura en toda la CAPV, y la falta de recursos propios de la Administración para el desarrollo de este tipo de proyectos, se hace preciso disponer de un servicio de oficina técnica que de soporte a la DGTSI en la supervisión y seguimiento de la actuación de los contratistas.

Los técnicos de la DGTSI, como responsables de los contratos públicos que se establezcan para el despliegue y desarrollo de la PPDR, deberán realizar las tareas de coordinación, supervisión, verificación y aceptación de todos los trabajos, así como de la supervisión y seguimiento de los servicios que el DSGV adquiera a través de dichos contratos.

El servicio de Oficina técnica objeto del presente contrato dará soporte a la DGTSI en el desarrollo de estas tareas.

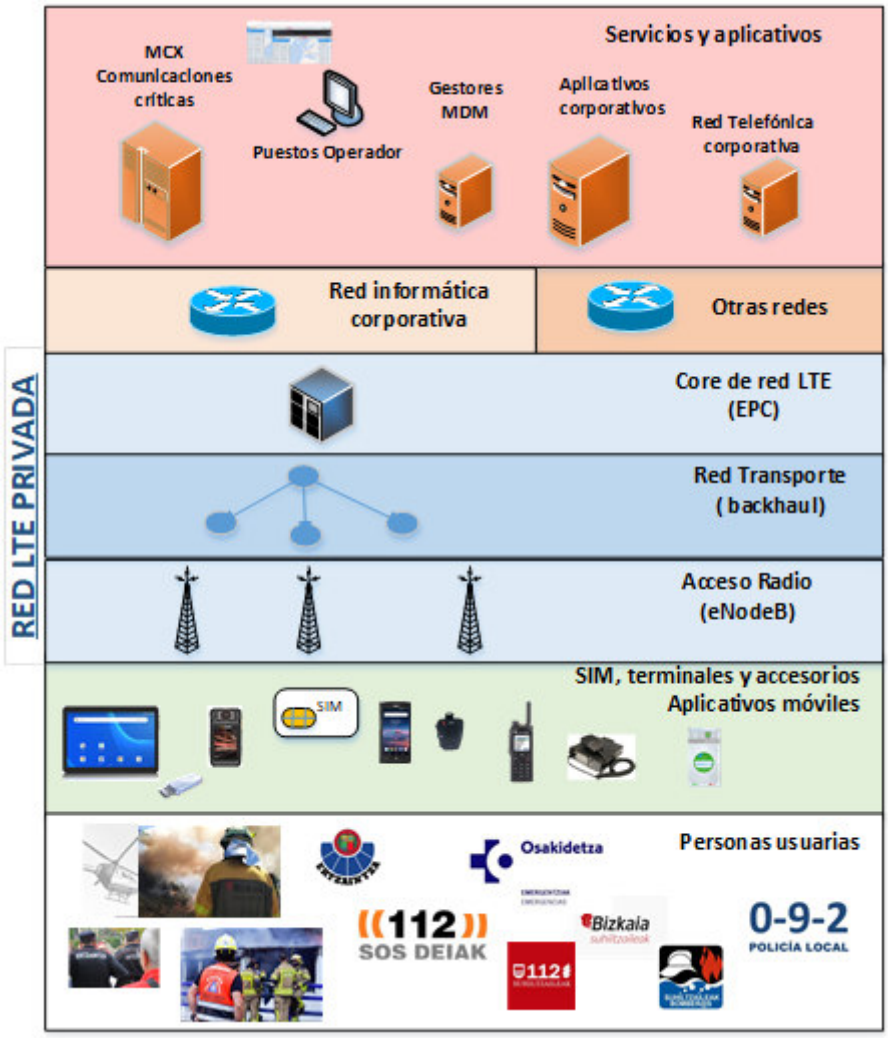
4.1.1 Contexto: Modelo de red y ámbitos de actuación

Tomando como referencia la arquitectura general de un sistema de comunicaciones móviles, pueden definirse algunos de los ámbitos en los cuales el DSGV deberá actuar para el despliegue de la nueva PPDR.

Así mismo, no debemos olvidar que el objetivo de la DGTSI no es la mera actualización de tecnología del actual sistema de comunicaciones móviles de los servicios de Seguridad Pública y Emergencias en la CAPV, sino su evolución hacia un futuro sistema de comunicaciones con el que se pretende satisfacer tanto los servicios que se vienen prestando actualmente, como los nuevos servicios que se demanden desde las organizaciones de seguridad pública y emergencias en la CAPV

Por tanto al definir los ámbitos de actuación se debe tener también en cuenta los servicios actuales y los nuevos servicios que se prestarán, así como las personas usuarias que utilizarán la futura red.

Todos estos ámbitos quedan recogidos de forma esquemática en la siguiente figura:



Es precisa la actuación de la DGTSI en todos estos ámbitos para conseguir y tener éxito en el proceso de evolución hacia la futura red de comunicaciones móviles para Seguridad Pública y Emergencias de banda ancha móvil.

A modo de ejemplo se enumeran algunas de las infraestructuras, sistemas o servicios de nueva creación que la DGTSI considera, a priori, será necesario contratar y/o implantar; así como sistemas o servicios del DSGV ya existentes sobre los que será necesario actuar.

<u>Despliegue de infraestructura de red LTE Privada</u>

- Despliegue de Core de red + Estaciones base + Solución eMBMS.
- Acceso radio (RAN): cobertura, capacidad y garantía de disponibilidad.
- Integración con operador público comercial mediante MOCN para mejora de cobertura y capacidad.
- Despliegue de Sistema de gestión de red , gestión de usuarios y tarjetas SIM.

Servicios de planificación, configuración y puesta en marcha de dicha infraestructura, incluida la planificación radioeléctrica, análisis de capacidad, etc.

Los servicios posteriores a la instalación para la puesta en marcha y operación, en especial del Core de red: gestión y operación de la red, garantías de servicio y calidad.

- Ampliación o modificación de la infraestructura de la Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad (ROCS) del DSGV para mejorar su capacidad y soportar la nueva red LTE privada:

- Integración de la red LTE con la red informática corporativa del DSGV y otras redes de interconexión y acceso.

Despliegue de un Sistema de comunicaciones críticas MCX sobre red LTE

- Despliegue de Core SIP y Servidores MCX; incluida la acomodación del servicio sobre nueva red LTE 4G/5G
- Despliegue solución de comunicaciones para despachadores.
- Despliegue de un sistema de grabación de comunicaciones
- Integración del sistema MCX con la red TETRA del DSGV
- Integración del sistema MCX con sistemas de información del DSGV.

Y los servicios de configuración y puesta en marcha de dicha infraestructura, incluida la planificación y configuración de flotas de usuarios, análisis previos y desarrollos para las integraciones, etc.

- Despliegue de los servicios y aplicativos para la seguridad y emergencia, tanto propios como externos, y sus interacciones e integraciones.

Dotación y despliegue de terminales para la nueva red

- Contratación de terminales y accesorios según flotas y tipologías de usuarios
- Contratación de sistema para la gestión centralizada de dispositivos móviles (MDM)

Y los servicios precisos para el uso de los terminales como pueden ser los servicios para la instalación e integración de aplicativos en los terminales, o los de configuración e integración en el MDM.

- Despliegue de Clientes MCX sobre terminales móviles,
- Despliegue de un sistema MDM (Mobile Device Management).

Las actividades que la DGTSI requiere desarrollar para evolucionar su actual red de comunicaciones móviles, los ámbitos que abarcan dichas actividades y las nuevas infraestructuras que, a priori, será preciso implantar para poder llevar a cabo la evolución, establecen el marco general de actividades para las cuales la DGTSI requerirá los servicios de soporte de Oficina técnica.

Marco de ejecución y gobernanza

Los trabajos de análisis, asesoramiento y soporte en la supervisión y control de proyectos que corresponde al servicio de Oficina Técnica para el despliegue de la nueva red PPDR deberá desarrollarse siempre de acuerdo con las directrices que establezca la DGTSI.

Con carácter general, el desarrollo de estos servicios tendrá en cuenta y respetará los resultados obtenidos de la ejecución previa de la iniciativa estratégica “P2 I4 -” Desarrollo de la estrategia de comunicaciones críticas sobre red de banda ancha” en lo relativo a:

- Selección del modelo de red y de la arquitectura tecnológica para el DSGV.
- Definición del modelo de gestión y explotación de red: modelo de Negocio y procedimientos de operación
- Planificación del despliegue : estructuración y planificación temporal de las líneas de acción

4.2. Servicios y tareas solicitadas

Los servicios solicitados recogen las siguientes actividades :

- Servicios previos preparatorios.
- Servicios asociados a la contratación de infraestructuras y sistemas, su implantación, y su puesta en marcha.
- Servicios de difusión del proyecto
- Servicios asociados a la migración de usuarios y el despliegue de servicios
- Servicios para el seguimiento del estado y desempeño de la nueva red
- Evolución de los servicios, y acompañamiento a usuarios

La prestación efectiva de estos servicios, a desarrollar por el servicio Oficina Técnica, requieren la planificación y ejecución de un conjunto de tareas y actividades que se engloban en dos grupos:

1. La elaboración de análisis, estudios y desarrollo de proyectos y actuaciones necesarias para definir y contratar las infraestructuras de red, así como para el soporte al DSGV en el despliegue de los servicios de comunicaciones y lograr la migración exitosa de usuarios sobre la nueva red. .
2. Servicios de supervisión y seguimiento de los contratistas adjudicatarios de los trabajos de implantación de infraestructuras.

4.2.1 Estudios y proyectos básicos

Para alcanzar los objetivos fijados y establecidos por el DSGV con relación al proyecto general para el despliegue de la nueva red de comunicaciones móviles de seguridad pública y emergencias del Gobierno Vasco (red PPDR), la DGTSI como entidad responsable de ejecutar dicho proyecto, considera necesario realizar, a priori, un conjunto básico de trabajos o actividades.

Estas actividades consisten en:

- Detallar la planificación general previa y establecer al detalle los diferentes planes y acciones a desarrollar a lo largo del tiempo.
- Llevar a cabo los procesos de contratación pública necesarios para la implantación de infraestructuras y medios técnicos.
- La presentación y divulgación de los planes de acción a los responsables del Gobierno Vasco y resto de entidades de seguridad y emergencia de la CAPV.
- Trabajos de acompañamiento y soporte por parte de la DGTSI a todos los usuarios de la actual red de seguridad pública y emergencias en los procesos de migración y evolución de servicios a la nueva red.
- Seguimiento de los servicios proporcionados sobre la nueva red para evaluar su calidad y definir los siguientes pasos a desarrollar en la evolución de la misma.

Son trabajos y servicios de carácter técnico que el DSGV considera es preciso desarrollar y para los cuales la DGTSI solicita asistencia técnica.

Cada uno de estas actividades se descompone a su vez en un subconjunto de tareas cuyo alcance se describe con detalle en los apartados siguientes de este pliego de bases técnicas

Entregables

Como resultado de estas tareas, y con carácter general, la empresa contratista generara entregables en forma de documentos e informes:

- Elaboración de documentación sobre análisis de estrategias y planificaciones temporales
- Presentaciones, esquemas y similares para análisis, estudio y/o difusión de los proyectos.
- Creación de diagramas técnicos y/o presentaciones o cualquier tipo de documentación que la DGTSI solicite para el traslado a otras instancias del estado y definición del proyecto.
- Elaboración y/o recogida de especificaciones técnicas o funcionales
- Informes técnicos para el análisis o comparación de cuestiones técnicas y/o estratégicas paras las que la DGTSI deba tomar decisiones.
- Generación de documentación como apoyo a la difusión, formación y gestión del cambio; incluida la exposición de las conclusiones de análisis técnicos que se realicen

4.2.2 Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas.

El DSGV, a través de los correspondientes expedientes de contratación pública, contratara los suministros y trabajos necesarios para la implantación, configuración y puesta en marcha de las infraestructuras y medios técnicos requeridos para el despliegue de su nueva red PPDR. Los técnicos de la DGTSI como responsables de estos contratos deben desarrollar, de forma directa o delegada, las tareas de supervisión, control y coordinación de estos contratos.

Los trabajos y servicios solicitados a la empresa adjudicataria del servicio de Oficina Técnica en este apartado se centran en las tareas de soporte a la DGTSI para la coordinación, supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas, y el control de calidad de los sistemas o servicios obtenidos.

- Servicios de soporte y acompañamiento a la DGTSI para supervisar la implantación y puesta en marcha de los sistemas.
  - Instalación y puesta en marcha de la infraestructura de red LTE Privada
  - Instalación y puesta en marcha del sistema de comunicaciones críticas MCX
  - Integraciones entre red LTE y MCX, y con otros sistemas y redes del DSGV o externas
  - Configuración de servicios sobre la nueva red LTE
  - Configuración de flotas de usuarios y dispositivos sobre el sistema MCX
- Servicios de soporte para la ejecución de pruebas y verificación de resultados para la aceptación de los sistemas.

Como parte de este servicio la Oficina técnica elaborará informes que servirán para conocer la situación y evolución de los proyectos en el tiempo; y obtener una imagen lo más real y actualizada posible, en cada momento, del estado de los proyectos y servicios contratados de forma que sirvan de ayuda a la DGTSI en la toma de decisiones.

Entregables

Para el seguimiento de los servicios prestados por otros contratistas se requiere, entre otros:

- Redacción de informes o actas de seguimiento del proyecto a lo largo del mismo
- Registros de actuaciones y/o recoger la planificación de actividades.
- Generación de informes de indicadores de monitorización y control del desarrollo de las tareas.
- Inventariado de equipos y aplicativos suministrados

- Documentación: registro e indexado de documentaciones técnicas.
- Documentación de los procesos y procedimientos definidos y/o establecidos

Y cualquier otra información que le sea solicitada a la empresa adjudicataria por el DSGV para conocer el estado y grado de desarrollo de los proyectos.

Estos informes servirán para conocer la situación y evolución de los proyectos en el tiempo.

Existencia de varias fases de contratación pública y despliegue de infraestructuras

Cabe hacer notar que la planificación temporal previa realizada en la iniciativa P2 I4 establece la necesidad y conveniencia de que la DGTSI ejecute el proceso de adquisición de infraestructuras y medios de forma desglosada y progresiva a lo largo del tiempo.

Por ello, el proceso de compra de los elementos y sistemas necesarios para el despliegue de la red PPDR se realizará en varias fases a lo largo del tiempo.

La empresa que resulte adjudicataria recibirá información de las fases que se han establecido, así como de las infraestructuras y sistemas que el DSGV tiene previsto adquirir en cada una de ellas.

A priori la empresa licitadora deberá considerar en su oferta la existencia de, como mínimo, tres (3) fases de contratación pública a lo largo del tiempo, pudiendo cada una de ellas a su vez incluir la adquisición de varios sistemas técnicos o servicios, bien mediante expedientes diferenciados, o mediante expedientes únicos pero con varios lotes que permitan una contratación diferenciada.

Durante cada una de estas fases de contratación pública la DGTSI solicitará a la Oficina Técnica los servicios de supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas asociados a este apartado.

Estos servicios incluyen los trabajos de seguimiento, supervisión y coordinación durante la ejecución de los proyectos para asegurar la implantación y puesta en marcha de las infraestructuras por parte de los contratistas, así como posteriores a la ejecución para la verificación y control de calidad obtenidos previos a su aceptación.

Son servicios de soporte asociados a las tareas de supervisión, control y seguimiento de proyectos que la Administración debe realizar en los procesos de contratación pública de infraestructuras y sistemas.

4.3. Estudios y proyectos considerados básicos

En los siguientes apartados ser recogen el detalle de aquellos estudios y proyectos básicos que la DGTSI considera imprescindible desarrollar para alcanzar los objetivos fijados y para los cuales se solicita asistencia técnica.

Las empresas licitadoras deberán contemplarlos, con carácter obligatorio y a su totalidad, en el alcance de su oferta.

En cualquier caso, las empresas licitadoras podrán contemplar en su propuesta de oferta, de forma añadida a los anteriores, el conjunto de proyectos, servicios y estudios que consideren necesarios para asegurar la consecución de los objetivos establecidos por la DGTSI.

Marco temporal

Estas actividades se desarrollan temporalmente antes, durante y después del proceso de evolución de red y abarcan actividades que van más allá de la mera adquisición e implantación de una red, sistema o tecnología concreta, recogiendo también el acompañamiento y soporte a las agencias y usuarios finales en el proceso de migración de terminales y servicios entre ambas redes.

De esta forma se pueden establecer tres (3) Fases diferenciadas:

Fase 1 - Implantación

- Detallar la planificación general previa y establecer al detalle los diferentes planes y acciones a desarrollar a lo largo del tiempo.
- Llevar a cabo los procesos de contratación pública necesarios para la implantación de infraestructuras y medios técnicos.

Fase 2 - Despliegue inicial

- La presentación y divulgación de los planes de acción a los responsables del Gobierno Vasco y resto de entidades de seguridad y emergencia de la CAPV.
- Trabajos de acompañamiento y soporte por parte de la DGTSI a todos los usuarios de la actual red de seguridad pública y emergencias en los procesos de migración y evolución de servicios a la nueva red.

Fase 3 - Evolución

- Seguimiento de los servicios proporcionados sobre la nueva red para evaluar su calidad y definir los siguientes pasos a desarrollar en la evolución de la misma.

Orden de prioridad en la ejecución.

Aunque los trabajos y tareas solicitadas, descritos en los apartados siguientes, aparecen numerados, este número es solo a efectos de registro y enumeración.

Los trabajos deberán desarrollarse siempre de acuerdo con las directrices que establezca la DGTSI incluido el orden de prioridad en su ejecución.

Con carácter general, el desarrollo de estos servicios tendrá en cuenta y respetará lo establecido en la iniciativa estratégica “P2 I4 -” Desarrollo de la estrategia de comunicaciones críticas sobre red de banda ancha” en lo relativo a la estructuración y planificación temporal de las líneas de acción para el despliegue de la nueva red PPDR.

De esta forma, algunas de las tareas solicitadas deben realizarse obligatoriamente de forma secuencial ya que los resultados y entregables obtenidos en las primeras se constituyen en datos de partida para los análisis y estudios de tareas posteriores, mientras que en otros casos varias tareas podrán realizarse de forma paralela.

La empresa adjudicataria contrae el compromiso formal de respetar en todo momento las indicaciones de la DGTSI en los relativo a la planificación temporal de acciones y su distribución en el tiempo, en especial en lo relativo al soporte a la DGTSI en los procesos de contratación pública y que el DSGV tiene previsto realizar de forma distribuida a lo largo del tiempo, para acomodarse a los presupuestos de la Administración y plazos administrativos asociados; sin que la empresa contratista pueda reclamar compensación alguna por la prolongación en el tiempo de ejecución del desarrollo de los estudios y proyectos considerados básicos, que esta programación pueda suponer.

4.3.1 F1.1 Servicios de coordinación y planificación generales

Objetivo: Detallar la planificación general previa y establecer al detalle los diferentes planes y acciones a desarrollar a lo largo del tiempo.

Dentro de estos servicios se identifican y definen las siguientes TAREAS

TAREA 1: Actualización de la hoja de ruta

Adecuación y adaptación del Plan director del proyecto para la evolución de red adecuándolo a la evolución y desarrollo del proceso de contratación pública y al desarrollo de los trabajos de implantación y puesta en marcha de la red o sistemas asociados.

Consiste en actualizar las planificaciones previas realizadas por la DGTSI como parte de la iniciativa estratégica "P2 I4 -" Desarrollo de la estrategia de comunicaciones críticas sobre red de banda ancha" teniendo en cuenta la situación actual, nivel de desarrollo alcanzado en las tareas previstas y otros procesos de contratación iniciados.

La planificación abarcará como mínimo:

- Plan de acciones y plazo temporal de ejecución previsto: Planificación temporal para el desarrollo de proyectos y acciones conforme a la estrategia y objetivos definidos y prioridades establecidas; recogiendo en especial las contrataciones publicas que es necesario iniciar (alcance y contenido general).
- Dimensionamiento económico y estimación presupuestaria por periodos.

Entregables:

Y se generarán como mínimo los siguientes entregables:

- Versión actualizada del Plan director para la implantación del modelo seleccionado y evolución del DSGV del nuevo sistema de comunicaciones críticas.
- Actualización del presupuesto detallado asociado por expedientes previstos y periodos
- Mapa de prioridades revisado

Puede ser necesario desarrollar esta Tarea de forma recursiva a lo largo de todo el proceso de contratación y despliegue de los servicios.

TAREA 2: Desarrollo de un modelo de gestión de proyectos

Desarrollo de un modelo de gestión de proyectos general adecuado a las particularidades organizativas del DSGV y la DGTSI, que permita el seguimiento y control de todos los proyectos desde los órganos directivos que se definan y establezcan.

Definición del modelo a seguir para la monitorización y control del desarrollo y avance del todo los proyectos englobados en el proceso general de evolución hacia la nueva red PPDR.

Este modelo incluirá la definición de los órganos de dirección necesarios, así como de la organización precisa para estos a fin de realizar el seguimiento de los proyectos.

También se identificarán y definirán el resto de agentes con afección a los proyectos previstos (stakeholders de acuerdo a terminología PMI).

Es el soporte necesario para definir la gestión general del proyecto de evolución de red

Entregables:

- Modelo organizativo y de gestión, para todos y cada uno de los proyectos previstos, recogiendo el detalle de áreas y personal implicado.

4.3.2 F1.2 Servicios asociados al proceso de contratación de infraestructuras y sistemas.

Objetivo: Servicios de soporte y acompañamiento a la DGTSI previos al proceso de compra de los elementos y sistemas necesarios

Se trata única y exclusivamente de la realización de labores de apoyo ya que la decisión y capacidad de contratar corresponde única y exclusivamente a la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (DGTSI) en lo referente a la planificación, elaboración, desarrollo, ejecución, gestión y mantenimiento de los sistemas de información y telecomunicaciones destinados a actividades de seguridad pública, tal y como establece el Decreto 318/2024, de 29 de octubre, en su artículo 18.

Dentro de este apartado se recogen las siguientes tareas:

TAREA 3 Análisis y preparación de documentación previa

- Preparación de documentación relativa a especificaciones técnicas o diagramas para la exposición de condiciones y requisitos técnicos que sea necesarios para elaboración por la DGTSI de los pliegos de contratación pública de las distintas acciones del plan y que el Gobierno Vasco determine.
- Soporte para la definición del modelo de proceso selectivo más adecuado y/o planificación temporal de ejecución que permitan desarrollar la planificación temporal de las líneas de acción y el modelo de gestión de proyectos establecidos previamente.

TAREA 4 Soporte a la ejecución de pruebas

- Soporte a la realización de pruebas técnicas de selección o valoración si se estableciesen dentro del procedimiento de contratación público.

Entregables:

Entregables principales:

- Documentación de soporte para la elaboración de especificaciones técnicas
- Documentación de soporte para el establecimiento de pruebas técnicas de verificación y valoración.
- Análisis comparativos de prestaciones técnicas y/o funcionales.

Los trabajos incluidos en esta tarea que se soliciten se desarrollarán siempre siguiendo las directrices de la DGTSI, manteniendo las normas de seguridad y confidencialidad que dicte el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, y que el personal de la empresa adjudicataria estará obligado a conocer y respetar.

La empresa contratista firmará obligatoriamente un acuerdo de confidencialidad específico y de forma previa al desarrollo de estas tareas.

Nota: Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas

Las tareas de soporte a la DGTSI para el seguimiento, supervisión y coordinación de los proyectos derivados de los contratos que el DSGV establezca con otros contratistas, y las tareas posteriores de verificación y control de calidad en la ejecución de los proyectos adjudicados a otros contratistas se consideran parte de los servicios de “Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas” que serán solicitados de forma diferenciada a la Oficina Técnica.

4.3.3 F2.1 Servicios de soporte y acompañamiento en la divulgación del proyecto

Objetivo: La presentación y divulgación de los planes de acción a los responsables del Gobierno Vasco y resto de entidades de seguridad y emergencia de la CAPV.

Este servicio recoge las siguientes tareas como mínimo:

- TAREA 5: Elaboración del Plan de comunicación y de gestión del cambio
- TAREA 6: Definición y elaboración del catálogo de servicios
- TAREA 7: Definición y elaboración del catálogo de terminales.
- TAREA 8: Definición y creación de un showroom para mostrar los servicios a la organización y a terceros.

TAREA 5: Elaboración del Plan de comunicación y de gestión del cambio

Desarrollo de un Plan de comunicación para entidades y agencias pertenecientes al Sistema de seguridad pública de Euskadi y al Sistema vasco de atención de emergencias y protección civil, con objeto de dar a conocer y difundir el proyecto y sus objetivos, demandar la colaboración y definir la interlocución con cada una de ellas.

Como parte de esta tarea se elaborará un "Plan de comunicación y difusión interna" que incluirá como mínimo:

- Documento descriptivo del nuevo sistema, describiendo sus ventajas, características operativas y nuevas prestaciones
- Plan de difusión que incluirá la definición de acciones de difusión previstas e identificación de los órganos de interlocución necesarios con cada entidad.

Puede ser necesario desarrollar esta Tarea de forma recursiva a lo largo del contrato.

Entregables:

- Generación de documentación como apoyo a la difusión, formación y gestión del cambio que requiera el proyecto.
- Presentaciones, esquemas y similares para análisis, estudio y/o difusión de los proyectos.
- Redacción de informes o actas de seguimiento, recogiendo el plan de comunicaciones, interlocutores definidos, etc.

TAREA 6: Definición y elaboración del catálogo de servicios

Desarrollo de un catálogo de servicios sobre la nueva red PPDR. Esta tarea requerirá el análisis de los servicios que tenga en cuenta los actuales (estudio previo incluido en la iniciativa P2 I4), como los previstos y/o demandados por las entidades, estableciendo su compatibilidad y la capacidad de la red para su prestación de acuerdo a la situación inicial de despliegue de la misma y las capacidades asociadas.

Su elaboración requerirá obligatoriamente una fase de estudio y aprobación por parte de la DGTSI antes de poder dar a conocer y difundir el catálogo de servicios.

Puede ser necesario desarrollar esta Tarea de forma recursiva a lo largo del proceso de desarrollo y despliegue de la nueva red y sus servicios.

Entregables:

- Elaboración y/o recogida de especificaciones técnicas o funcionales
- Informes técnicos para el análisis o comparación de cuestiones técnicas y/o estratégicas paras las que la DGTSI deba tomar decisiones.

- Elaboración de documentación final sobre análisis de los servicios y como apoyo a la difusión de las conclusiones de análisis técnicos que se realicen: elaboración del catálogo de servicios

TAREA 7: Definición y elaboración del catálogo de terminales.

Desarrollo de un catálogo de terminales. Esta tarea requerirá el análisis de la situación del mercado a lo largo del tiempo de ejecución del contrato para la incorporación de nuevos terminales y/o accesorios asociados que pueda aparecer comercialmente; para lo que se establecerán contactos externos con empresas del sector.

Dentro de esta tarea también se recoge la posibilidad de realizar análisis comparativos de terminales y/o accesorios para selección de los que sean más adecuados según el tipo de usuarios; incluida la realización de pruebas técnicas para verificar las prestaciones y/o condiciones de funcionamiento de los terminales; y en especial de su compatibilidad con las infraestructuras de red, aplicativos o servicios incluidos en el catálogo de servicios.

La elaboración del catálogo de terminales deberá tener en cuenta todas las entidades y agencias del (SVSPE) y sus características particulares y requisitos específicos tanto técnicas como operativos, a la hora de definir los terminales válidos y recomendables para cada una de ellas entre los disponibles en el mercado.

La elaboración de este catálogo requerirá obligatoriamente una fase de estudio y aprobación por parte de la DGTSI antes de poder dar a conocer y difundir su contenido.

Dada la novedad tecnológica de la tecnología MCX y la constante innovación en el mercado de terminales móviles será necesario desarrollar esta Tarea de análisis de la situación del mercado frecuentemente para permitir la incorporación de los nuevos terminales y/o accesorios a medida que estos estén disponibles comercialmente.

Entregables:

- Elaboración y/o recogida de especificaciones técnicas o funcionales de los terminales
- Inventariado y/o recogida de aplicativos, procesos y procedimientos empleados por los usuarios que puedan definirse como requisitos operativos de cara al uso de terminales y accesorios.
- Informes técnicos para el análisis o comparación de las cuestiones técnicas y/o estratégicas para las que la DGTSI deba tomar decisiones.
- Elaboración de documentación final sobre análisis de los productos y como apoyo a la difusión de las conclusiones de análisis técnicos que se realicen: elaboración del catálogo de terminales.

TAREA 8: Definición y creación de un showroom para mostrar los servicios a la organización y a terceros.

Definición y desarrollo de un escenario de demostración (showroom) como soporte al proceso de divulgación y difusión del proyecto de la red PPDR, que permita mostrar a las entidades y agencias del (SVSPE) el catalogo de servicios propuesto así como las capacidades y características de los terminales recogidos en el catálogo de terminales.

Atención: los medios técnicos y suministros necesarios para la implantación de este escenario de demostración no son objeto del presente contrato; no obstante si lo es análisis y definición en detalle a fin de que la DGTSI pueda adquirirlos convenientemente.

Dentro de esta tarea también se recoge el soporte a la DGTSI en la posterior tarea de difusión y presentación de soluciones sobre el escenario de demostración definido, para lo cual se establecerá

una planificación de demostraciones a realizar para las diferentes agencias, con contenidos particularizados a cada una de ellas.

Entregables:

- Creación de diagramas técnicos y/o información de definición del showroom y de sus partes.
- Elaboración y/o recogida de especificaciones técnicas o funcionales de cara a la necesidad de contratación de materiales o instalaciones.
- Elaboración de documentación y planificación temporales para programar las demostraciones a las agencias del SVSPE
- Generación de documentación como apoyo a la difusión, formación y gestión del cambio que requiera el proyecto: Programa u orden del día para las demostraciones junto con documentación entregable a los usuarios.

4.3.4 F2.2 Servicios asociados a la migración de usuarios y el despliegue de servicios

Objetivo: Acompañamiento y soporte por parte de la DGTSI a todos los usuarios de la actual red de comunicaciones de seguridad pública y emergencias en los procesos de migración y evolución de sus usuarios y servicios a la nueva red.

Dentro de estos servicios se identifican y definen las siguientes tareas a ejecutar:

- TAREA 9- Definir el modelo de prestación de servicios.
- TAREA 10 – Definir el plan para la migración de usuarios y servicios (PMR)
  - TAREA 10.1: Definir el modelo organizativo de gobernanza de la migración
  - TAREA 10.2: Definir el Plan de Migración de Red (PMR) o modelo operativo de ejecución de la migración.
- TAREA 11 – Servicios de acompañamiento a usuarios.

TAREA 9 - Definir el modelo de prestación de servicios

Para cada uno de los servicios definidos en el catálogo de servicios deberá concretarse un modelo de prestación que recoja, como mínimo, la siguiente información:

- Procedimientos de operación recomendados para su prestación.
- Procedimientos de atención de incidencias aplicables, flujograma de incidencia, áreas afectadas y métodos para la coordinación de actuaciones.
- Análisis de la seguridad y capacidad del modelo de prestación
- Análisis de su costo de implementación y operación.

A la finalización de esta tarea el DSGV debe disponer, como mínimo de:

- Un modelo de prestación de servicios adaptado al DSGV y a los servicios que se determine asumir de forma directa.
- Un plan de capacitación técnica del personal del DSGV en los ámbitos necesarios según el modelo de prestación propuesto
- Una valoración del costo de implantación y de operación posterior
- Un mapa de ruta que recoja la planificación de las acciones previstas y necesarias para la evolución hacia dicho modelo

Definición de SLAs asociados a los servicios

Es necesario que el modelo de prestación defina y recoja también unos objetivos de nivel de servicio (Service Level Agreement - SLA) que sean válidos y respondan a las necesidades y requisitos del conjunto de las agencias de emergencia en la CAE.

Definición del Plan de formación para los servicios

El estudio también deber recoger la definición y propuesta de un plan de formación adecuado que tenga en cuenta:

- La formación a los usuarios en el uso de los servicios,
- La capacitación técnica del personal del DSGV en los ámbitos necesarios según el modelo de prestación propuesto para los servicios

Esta tarea contemplará el soporte a la DGTSI para la elaboración de documentación de formación tanto en soporte papel como audiovisual.

Entregables:

- Modelo organizativo y de gestión, para todos y cada uno de los servicios previstos, recogiendo el detalle de información anteriormente mencionada, incluidos los SLAs aplicables.
- Mapa de ruta con la planificación de acciones previstas y presupuesto asociado para el despliegue de servicios
- Plan de formación y documentación asociada.

TAREA 10 – Definir el plan para la migración de usuarios y servicios (PMR)

Establecimiento de un plan de gestión del cambio y una planificación detallada para la migración entre redes (Plan de Migración de Red – PMR) que recoja y tenga en cuenta el volumen y diversidad de los usuarios del SVSPE y servicios a migrar.

Para desarrollar este servicio de soporte la DGTSI considera necesario, como mínimo, desarrollar las siguientes subtareas:

- TAREA 10.1: Definir el modelo organizativo de gobernanza de la migración
- TAREA 10.2: Definir el Plan de Migración de Red (PMR) o modelo operativo de ejecución de la migración.

TAREA 10.1: Definir el modelo organizativo de gobernanza de la migración

Desarrollo de un modelo organizativo de gobernanza específico para el proceso de migración que tenga en cuenta y recoja todas las entidades y agencias del SVSPE.

Consiste en la definición del modelo a seguir para la monitorización y control del desarrollo y avance del Plan de Migración en general y de cada uno de sus proyectos individuales.

El modelo organizativo tendrá en cuenta y diferenciará el proceso de migración para

- Usuarios pertenecientes a agencias del DSGV
- Usuarios pertenecientes a otras agencias del GV.

Este modelo debe permitir coordinar y hacer seguimiento del proceso de migración teniendo en cuenta las particularidades organizativas y de responsabilidad funcional y administrativa de cada una de las entidades y partes con respecto al sistema de comunicaciones de Seguridad Publica y Emergencias en la CAPV

Se recogerá la definición y condiciones para el establecimiento de los órganos directivos de control que sean precisos; y también se identificarán y definirán el resto de agentes tanto internos como externos a tener en cuenta en el proceso de migración.

Entregables:

- Modelo organizativo y de gestión para el proceso de migración para todos y cada una de las agencias implicadas, recogiendo el detalle de procedimientos de control y seguimiento establecidas con cada una de ellas.

TAREA 10.2: Definir el Plan de Migración de Red o modelo operativo de ejecución de la migración

Definir el Plan de Migración de Red o modelo operativo para ejecutar el proceso de migración teniendo en cuenta las diferentes agencias que utilizan la red de comunicaciones críticas del DSGV.

Entre los objetivos de esta tarea se recoge el establecer una pplanificación tanto temporal como económica para el desarrollo de la migración de los usuarios que tenga en cuenta:

- Caracterización de los tipos de usuarios del DSGV y su agrupación: caracterizados por los distintos servicios demandados, de entre los incluidos en el "Catálogo de servicios" , y tipos de terminales y accesorios requeridos de entre los incluidos en el "Catalogo de terminales", etc.
- Asignación de prioridades en el proceso de migración y su planificación temporal.
- Calculo del presupuesto económico demandado para la migración de cada grupo de usuarios.

La definición de este PMR requiere el desarrollo y ejecución de los siguientes trabajos:

- Definición de un plan temporal de migración de usuarios y servicios
- Definición de subproyectos o actuaciones a acometer para la migración de usuarios.
- Definir un plan de Coordinación y seguimiento del plan de migración.
- Selección de prioridades

Para el análisis de prioridades se deberá tener en cuenta:

- Grupos de usuarios
- Cobertura geográfica
- Servicios requeridos

Entregables:

- Planificación temporal de la migración y su costo separado por agencias y grupos de usuarios.
- Definición de planes concretos y detallados para la evolución y despliegue en cada agencia: Plan de implantación.

Y posteriormente durante la ejecución del proceso de migración:

- Redacción de actas de las reuniones de seguimiento y control que se realicen sobre el proceso de migración.

TAREA 11 – Servicios de acompañamiento a usuarios.

Servicios de soporte y acompañamiento a las agencias (propias del DSGV o de terceros) durante el periodo inicial de uso de la nueva red

Para alcanzar este objetivo la DGTSI tiene previsto poner a disposición de las entidades un servicio de consulta técnico que pueda responder a las cuestiones planteadas por los diferentes servicios de seguridad y emergencias sobre cómo abordar el proceso de migración de red con soluciones particularizadas a sus necesidades.

Dentro de esta tarea se recogen los trabajos necesarios para ayudar a la DGTSI en el objetivo de dar respuesta a las cuestiones planteadas y en buscar soluciones que ayuden a los usuarios en los procesos de migración y evolución de servicios a la nueva red.

Queda excluido el servicio de atención a incidencias.

Oficina técnica de atención a usuarios

Este servicio incluye la definición y soporte para la implantación de una Oficina técnica para la resolución de dudas, recoger necesidades, definir nuevos servicios, etc.

Planes de formación

Así mismo se deberán definir los Planes de formación recomendados para el refresco de conocimientos en el uso de la nueva red y sus servicios, tanto para los usuarios como para los técnicos de operación y gestión de la red, según los ámbitos.

Recoge los trabajos de generación de documentación audiovisual para la difusión y formación de los usuarios en los nuevos sistemas y aplicativos.

4.3.5 F3.1 Servicios para el seguimiento del estado y desempeño de la nueva red

Objetivo: Seguimiento del estado de las infraestructuras y servicios proporcionados sobre las mismas para evaluar su calidad y definir las actuaciones a realizar para su mejora o ampliación.

Los contratistas adjudicatarios de los servicios de gestión y operación de la nueva red PPDR proporcionarán la información necesaria y en los formatos adecuados para su análisis y tratamiento a fin de conocer el estado y rendimiento de la red; no obstante es responsabilidad de la DGTSI analizar dichos datos y tomar las medidas que resulten oportunas de su lectura.

Para desarrollar este servicio de soporte la DGTSI considera necesario, como mínimo, desarrollar las siguientes tareas:

TAREA 12 Seguimiento del estado y desempeño de la nueva red

La empresa adjudicataria realizará tareas de apoyo a la DGTSI para el seguimiento del estado y desempeño de la red y de los servicios establecidos una vez aceptados.

Las actividades a realizar incluyen la revisión y análisis de los datos de rendimiento aportados por los gestores de la red y/o sistemas asociados con objeto de realizar:

- Seguimiento de los servicios y rendimiento de la red.
- La verificación de la correcta operación de la red y el cumplimiento de los SLAs establecidos.
- Verificación de coberturas si fuera preciso.
- Verificación de la calidad y correcto funcionamiento de los servicios desplegados

Modelo de supervisión y monitorización de la red

Para ello se deberá definir un modelo de supervisión y monitorización de la red y servicios soportados, y se realizarán tareas de apoyo para realizar dicho seguimiento.

La definición del modelo tendrá en cuenta la necesidad de:

- Seguimiento del rendimiento de la red y que se siguen cumpliendo los parámetros de diseño.
- Seguimiento de la operación de la red que realiza la empresa – verificación cumplimiento niveles de servicio (SLAs) comprometidos con el DSGV.
- Seguimiento de la calidad de los servicios desplegados sobre la nueva red

Entregables

- Generación de informes de indicadores de monitorización y control.
- Informes sobre el rendimiento de la red teniendo en cuenta aspectos tales como:
  - Cobertura geográfica:
  - Capacidad
  - Disponibilidad
- Elaboración de informes de resultados, incluyendo conclusiones y recomendaciones.

TAREA 13 – Ejecución de Análisis de Seguridad de sistemas

Es preciso que las arquitecturas, topologías y tecnologías adoptadas lleven asociado en su fase de análisis y definición un proyecto de Ciberseguridad con objeto de proteger las infraestructuras, así como las comunicaciones soportadas.

La tecnología IP es más abierta, pero por ello más sensible a la intrusión. Es necesario asegurar que la solución adoptada dispone de mecanismos de seguridad para:

- Asegurar la confidencialidad y no alteración del contenido de las comunicaciones.
- Permitir el acceso solo de los dispositivos autorizados.
- Asegurar origen y destino de las comunicaciones

Entregables.

- Elaboración de informes de resultados, incluyendo conclusiones y recomendaciones sobre buenas prácticas identificadas para los procedimientos de trabajo

4.3.6 F3.2 Evolución de los servicios, y acompañamiento a usuarios

Objetivo: Seguimiento de los servicios proporcionados y definir los siguientes pasos a desarrollar su evolución.

El objetivo último de la nueva red PPDR es capacitar al DSGV para poder prestar nuevos servicios de Seguridad Publica y Emergencias que se demanden, y/o evolucionar las capacidades de los servicios que se prestan actualmente.

El objetivo de este servicio es el soporte a la DGTSI para realizar el seguimiento evolutivo de los servicios que se estén prestando bajo la nueva red PPDR tras su despliegue, y el acompañamiento a los usuarios de forma posterior a que hayan ejecutado el proceso de migración de red para conocer su grado de satisfacción y puntos de mejora.

Dentro de estos servicios se identifican y definen las siguientes tareas a ejecutar:

- TAREA 14 – Análisis del desarrollo y evolución de los servicios actuales
- TAREA 15 - Definición de nuevos servicios para la red.

TAREA 14 – Análisis del desarrollo y evolución de los servicios actuales

Los trabajos solicitados en este apartado se centran en las tareas de acompañamiento a los usuarios para la recogida y análisis de necesidades que permitan determinar la situación y/o apreciación de los usuarios sobre los servicios prestados y cuáles son los nuevos servicios demandados y sus características.

Se trata de un servicio de acompañamiento a las agencias (propias del DSGV o de terceros) de forma posterior a la transición a la nueva red.

Como parte de los trabajos a realizar en esta tarea se incluye:

- Identificar y analizar los servicios soportados actualmente, recabar la opinión – apreciación de los usuarios sobre los mismos, y de las necesidades de mejora.
- Identificar las necesidades del DSGV en términos de nuevos servicios de comunicaciones y/o funcionalidades demandadas a la nueva red de Comunicaciones Criticas.

A la finalización de esta tarea el DSGV debe disponer, como mínimo de:

- Una nueva versión, o versión ampliada, del "Catálogo de prestación de servicios" elaborado inicialmente.
- Una valoración del costo de implantación y de operación posterior para los nuevos servicios

TAREA 15 - Definición de nuevos servicios para la red.

Son los servicios de soporte para la evolución y/o el despliegue de nuevos servicios sobre la red que se desarrollarán hasta el fin del periodo temporal de duración del contrato.

Seguimiento y análisis del catálogo de servicios durante la duración del contrato y, en caso necesario, definición de nuevos servicios para la red, incluyendo la definición de pilotos.

Identificación y análisis de los servicios de comunicaciones que van a ser requeridos por el DSGV de cara a la definición de soluciones tecnológicas para la provisión y/o soporte de los mismos.

Este servicio puede incluir el diseño y realización de pruebas de concepto (PoC) para la validación de las propuestas técnicas.

A título meramente enunciativo, se plantean los siguientes retos tecnológicos para estos servicios que deben ser tenidos en cuenta como necesidades a corto y medio plazo:

- Dotar de equipamiento y conectividad a las y los agentes y otros efectivos en el terreno
- Disponer de vehículos sobre el terreno que posibiliten recibir y reportar en tiempo real todo tipo de información (audio, imagen, texto, vídeo, …),
- Permitir a la ciudadanía interactuar sin necesidad de acudir a dependencias administrativas y/o policiales
- Habilitar funciones de oficina móvil para que las y los agentes sobre el terreno pueden atender a la ciudadanía, redactar actas, diligencias, tomar denuncias, pasarela de pagos, etc.
- Habilitar acceso en movilidad a un catálogo de procedimientos, que determinen su forma de actuar tanto en labores de prevención, como en la gestión de tareas o en el desarrollo de un incidente dado

Estos retos se centran en el desarrollo de servicios de comunicaciones sobre la infraestructura de red PPDR que se haya establecido

Así mismo y a causa de la rápida evolución de las nuevas tecnologías, puede que surjan nuevas necesidades dentro de los siguientes ámbitos de análisis (casos de negocio):

- Atención y Comunicación con la ciudadanía

- Gestión de emergencias e incidentes, incluidos incidentes de gran incidencia
- Gestión de tráfico y seguridad vial
- Coordinación e interoperabilidad entre entidades del ecosistema de seguridad
- Innovación en seguridad
- Gestión de recursos y servicios Generales en el ámbito de seguridad
- Trámites y procedimientos en el ámbito de seguridad

Así mismo se tendrá en especial consideración los servicios de video sobre redes de Banda ancha:

- Transmisión de video desde dispositivos portátiles (Bodycams, Smartphones).
- Transmisión de video desde aeronaves (helicóptero).

Para dar respuesta a las nuevas necesidades puede determinarse como necesario iniciar un proceso de contratación pública de nuevos equipos o servicios y, por tanto, puede surgir la necesidad de que la Oficina técnica preste soporte a la DGTSI para una correcta definición de las necesidades y/o requerimientos tanto funcionales como tecnológicos de cara a su contratación.

La empresa contratista generara entregables en forma de documentos e informes como resultado de la ejecución estos estudios y proyectos. Los entregables solicitados en general son los mismo que los ya indicados en el apartado “Desarrollo de estudios y proyectos básicos”.

Se tendrá en cuenta la necesidad de elaborar obligatoriamente una ficha identificativa del proyecto antes de su ejecución.

Entregables : Ficha identificativa del proyecto

Para cada nuevo proyecto o servicio propuesto se elaborará una ficha identificativa.

No se abordará ningún trabajo de análisis o definición de nuevo servicio sin que la DGTSI haya aprobado previamente la ficha identificativa del mismo.

La ficha identificativa recogerá como mínimo la siguiente información.

- *Nombre*: nombre de la iniciativa o proyecto.
- *Ámbito*: agrupación de iniciativas.
- *Objetivo/Beneficios*: descripción de aquellos objetivos que se pretenden alcanzar mediante la ejecución del proyecto.
- *Dependencias*: posibles dependencias identificadas entre los diferentes proyectos que puedan solicitarse o estar ejecutándose.
- *Actividades*: descripción de las actividades a realizar durante la ejecución de la iniciativa o proyecto.
- *Planificación y estimación presupuestaria*: estimación a nivel de esfuerzo, tiempo y coste de ejecución de la iniciativa o proyecto.

4.4. Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas

Los trabajos y servicios solicitados al servicio de Oficina Técnica dentro de este apartado se centran en las tareas de soporte a la DGTSI para la coordinación, supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas, y en el control de calidad de resultados.

Este servicio de soporte cobra especial importancia durante las fases de implantación y despliegue de las infraestructuras radio, y también durante las fases de puesta en marcha y ajuste de los sistemas por parte de los contratistas adjudicatarios de los correspondientes expedientes que tramitará el DSGV para su adquisición.

Estas tareas se ejecutarán en una modalidad de contratación de servicio bajo demanda, al estar supeditadas al establecimiento previo de los expedientes por parte del DSGV y a los periodos de ejecución de los proyectos por parte de los contratistas adjudicatarios.

Con carácter general la Oficina técnica elaborará informes que servirán para conocer la situación y evolución de los proyectos en el tiempo, y que permitan obtener una imagen real y actualizada del estado de los proyectos y servicios contratados en cada momento, de forma que sirvan de ayuda en la toma de decisiones.

Se detallan a continuación el alcance de estos servicios y algunas de las tareas que, como mínimo, deberán incluir.

El servicio incluirá la realización de visitas “in-situ” al lugar donde se desarrollen los trabajos para la verificación de su estado real, incluyendo el desplazamiento por cuenta del servicio.

4.4.1 Servicios de soporte durante la implantación y puesta en marcha de los sistemas

Servicios de soporte a la DGTSI para supervisar la implantación y puesta en marcha de los sistemas.

Las tareas de soporte que se consideran necesarias durante la fase de implantación de redes o sistemas, y que la empresa que presta el servicio de Oficina Técnica deberá contemplar son las siguientes:

- Análisis de riesgos del proyectos y propuestas de acciones de acuerdo al procedimiento PMI o similares.
- Partición y/o coordinación de las mesas de trabajo.
- Elaboración de actas o informes de detalle.
- Supervisión y seguimiento del despliegue de los sistemas y del cumplimiento de las planificaciones temporales.

Estas tareas pueden incluir la visita “in-situ” al lugar donde se desarrollen los trabajos para la verificación de su estado real, incluyendo el desplazamiento por cuenta del servicio.

<u>Entregables principales:</u>

- Redacción de informes o actas de seguimiento del proyecto a lo largo del mismo
- Informes de planificación y evolución del proyecto a lo largo del mismo.
- Registros de actuaciones y generación de informes de indicadores del desarrollo de las tareas.
- Creación de diagramas técnicos y/o representaciones esquemáticas de los sistemas.
- Inventariado de los equipos y suministros efectuados.
- Informes técnicos para el análisis o comparación de cuestiones técnicas paras las que la DGTSI deba tomar decisiones.

4.4.2 Servicios de soporte posteriores a la puesta en marcha de los sistemas

Servicios de soporte y acompañamiento a la DGTSI posteriores a la implantación y puesta en marcha de los sistemas, para la ejecución de pruebas y verificación de resultados para la aceptación de los sistemas implantados.

Los trabajos solicitados incluyen, entre otros:

- Acompañamiento y soporte a la DGTSI en el establecimiento y ejecución de pruebas
- Coordinación y seguimiento de los trabajos previstos para el desarrollo de las pruebas.
- Supervisión in situ de las pruebas ejecutadas.
- Revisión y análisis de los resultados de las pruebas.
- Validación y Contraste de resultados con las partes interesadas.
- Elaboración de informes de resultados, incluyendo conclusiones y recomendaciones.

Nota: Los datos necesarios para elaborar estos informes serán aportados, a priori, por a la empresa adjudicataria del proyecto de implantación y/u operación de la nueva red radio, que deberá proporcionarlos a través de sus propias herramientas como parte del proceso de aceptación.

Entregables principales:

- Informes con definición de pruebas y resultados obtenidos.
- Documento de reparos, informes de seguimiento de los mismos.

Soporte para la ejecución de pruebas y verificación de resultados

El alcance de los trabajos que pueden ser solicitados como parte de esta tare son:

- Definición de las pruebas a conducir (alcance, objetivos, escenarios, contenidos, duraciones, participantes, etc.).
- Definición y revisión de los planes de pruebas a ejecutar propuestas por la empresa del proyecto.
- Planificación de los trabajos para el desarrollo de las pruebas.
- Ejecución de pruebas, incluidas pruebas in situ.
- Revisión y análisis de los resultados de las pruebas.
- Validación y Contraste de resultados con las partes interesadas.

Entregables.

- Elaboración de documentación previa sobre la ejecución de las pruebas: método de ejecución, resultados previstos, valores mínimos, etc.
- Generación de informes de indicadores de monitorización y control.
- Registros de datos y resultados durante las pruebas
- Elaboración de informes de resultados, incluyendo conclusiones y recomendaciones.

5. MARCO TEMPORAL DE EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN

El conjunto de servicios y trabajos solicitados y descritos en los apartados anteriores de este Pliego de Prescripciones Técnicas debe desarrollarse dentro de un marco temporal de ejecución que permita alcanzar los objetivos establecidos para el contrato de Oficina Técnica dentro de la duración del mismo pero que, a su vez, permita adecuarse a aquellos factores externos (procedimientos de contratación pública , ejecución de trabajos por otros contratistas) que pueden influir y modificar las fechas de inicio de los trabajos necesarios para el desarrollo de cada tarea dentro del plan general para la evolución de la red ENBOR SAREA TETRA hacia la nueva red PPDR.

Así mismo, es necesario plantear un modelo de facturación que permita a la Administración el abono al contratista del costo de los trabajos realizados de forma adecuada, progresiva y proporcional al nivel de desarrollo del contrato.

Para establecer este marco temporal de ejecución y abono de costes se ha tenido en cuenta el tipo de trabajos que la DGTSI solicita al contratista como objeto del presente contrato y que se engloban en dos grupos diferenciados:

1. Desarrollo de estudios y proyectos básicos
2. Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas.

5.1. Desarrollo de estudios y proyectos básicos

El “Desarrollo de estudios y proyectos básicos” recoge la ejecución de un conjunto de servicios y trabajos asociados que la DGTSI considera a priori necesarios y cuyo alcance se concreta y define en este pliego de prescripciones técnicas

La empresa licitadora deberá presentar oferta técnica y económica para el desarrollo del conjunto de los estudios y proyectos básicos identificados y solicitados en los pliegos con carácter obligatorio, así como de todos aquellos trabajos complementarios no descritos y que la empresa licitadora considere necesario incluir para alcanzar los objetivos fijados, y que incluya en su oferta.

Marco temporal

Estas actividades de Oficina técnica se desarrollan temporalmente antes, durante y después del proceso de despliegue de infraestructuras para la nueva red que tiene previsto realizar el DSGV, recogiendo, entre otras actuaciones, el acompañamiento y soporte a las agencias y usuarios finales en el proceso de migración de terminales y servicios entre ambas redes.

Cabe hacer notar que el proceso de adquisición de infraestructuras y medios que tiene previsto iniciar el DSGV se realizará de forma desglosada y progresiva a lo largo del tiempo y consecuentemente también el despliegue de servicios y usuarios en la red; por lo que las tareas solicitadas en este apartado también deberán ser ejecutadas de forma progresiva a lo largo del tiempo.

De esta forma se pueden establecer tres (3) Fases diferenciadas:

- Fase 1 - Implantación
- Fase 2 - Despliegue inicial
- Fase 3 – Evolución

El desarrollo de cada fase esta desglosada en tareas de ejecución cuyo alcance detallado se recoge y describe en apartados anteriores de este Pliego de Prescripciones Técnicas

Por tanto, es posible establecer un costo a tanto alzado asociado al concepto "Desarrollo de estudios y proyectos básicos"; así como un costo estimado para cada una de las tareas que permita su abono de forma individual y progresiva a medida que se ejecutan.

Tabla resumen con el desglose de tareas y facturación asociada

FASES	DESCRIPCIÓN	% de Facturación (1)
Fase 1	**Implantación**	**25%**
F 1.1	**Servicios de coordinación y planificación generales**	
	TAREA 1: Actualización de la hoja de ruta	4%
	TAREA 2: Desarrollo de un modelo de gestión de proyectos	5%
F 1.2	**Servicios asociados al proceso de contratación de infraestructuras y sistemas**	
	TAREA 3: Análisis y preparación de documentación previa	12%
	TAREA 4: Soporte a la ejecución de pruebas	4%
Fase 2	**Despliegue Inicial**	**50%**
F 2.1	**Servicios de soporte y acompañamiento en la divulgación del proyecto**	
	TAREA 5: Elaboración del Plan de comunicación y de gestión del cambio	5%
	TAREA 6: Definición y elaboración del catálogo de servicios	5%
	TAREA 7: Definición y elaboración del catálogo de terminales	5%
	TAREA 8 Definición y creación de un showroom para mostrar los servicios a la organización y a terceros.	5%
F 2.2	**Servicios asociados a la migración de usuarios y el despliegue de servicios**	**30%**
	TAREA 9- Definir el modelo de prestación de servicios	6%
	TAREA 10.1: Definir el modelo organizativo de gobernanza de la migración	8%
	TAREA 10.2: Definir el Plan de Migración de Red o modelo operativo de ejecución de la migración	8%
	TAREA 11: Servicios de acompañamiento a usuarios	8%
Fase 3	**Evolución**	25
F3.1	**Servicios para el seguimiento del estado y desempeño de la nueva red**	
	TAREA 12: Seguimiento del estado y desempeño de la nueva red	7%
	TAREA 13: Ejecución de Análisis de Seguridad de sistemas	4%
F3.2	**Evolución de los servicios, y acompañamiento a usuarios**	
	TAREA 14: Análisis del desarrollo y evolución de los servicios actuales	7%
	TAREA 15: Definición de nuevos servicios para la red	7%

Nota (1): % de Facturación: se refiere al % que se facturará sobre el precio total ofertado para el concepto "Desarrollo de estudios y proyectos básicos" a la finalización de cada Tarea.

Las tareas solicitadas se abonarán de acuerdo a un porcentaje sobre el importe total ofertado para el concepto "Desarrollo de estudios y proyectos básicos" y que queda recogido en el Modelo de Proposición Económica asociado a este expediente.

Hitos intermedios de facturación para TAREAS unitarias

La empresa contratista podrá plantear en su propuesta de ejecución el desglose de las TAREAS definidas en este Pliego de prescripciones técnicas en una o más partes individuales a considerar como hitos intermedios de facturación. Al desglosar una TAREA unitaria en hitos intermedios, su coste total de facturación quedará repartido entre los hitos intermedios definidos.

- La suma de alcances de cada uno de los hitos intermedios en que se descomponga una tarea deberá corresponderse, como mínimo, con el alcance establecido en este pliego para el concepto de TAREA unitaria que ha sido desglosada, y nunca podrá ser inferior.
- La suma de costes parciales de cada uno de los hitos intermedios en que se descomponga una tarea deberá corresponderse con el coste total del concepto de TAREA unitaria que ha sido desglosada, y nunca podrá superarlo

De plantear este tipo de desglose, la empresa deberá incluir en su propuesta el listado de hitos intermedios propuestos, y para cada uno de ellos su alcance, coste parcial, y procedimiento de validación y aprobación propuesto.

El DSGV podrá aceptar o rechazar la propuesta de ejecución y facturación desglosada en hitos intermedios. En caso de aceptar la propuesta, los hitos intermedios definidos formarán parte de las condiciones del acuerdo.

La facturación de cada hito intermedio se efectuará tras la recepción positiva por parte del DSGV de los servicios acordados como parte del hito.

Plazos para cada Tarea

Como se ha indicado anteriormente, no es posible establecer a priori una fecha o plazo para el inicio en la ejecución de cada una de las Tareas ya que existen numerosos factores externos que pueden influir y modificar las fechas de inicio de los trabajos necesarios para el desarrollo de cada tarea.

Su ejecución estará supeditada al desarrollo del proceso de implantación y despliegue de la nueva red PPDR, que se realizará de forma desglosada y progresiva a lo largo del tiempo, así como al calendario que se determine por el DSGV y resto de entidades de seguridad para el proceso de migración de terminales y servicios.

Así mismo, aunque las Fases diferenciadas (Implantación, Despliegue, Evolución) plantean una ejecución progresiva y consecutiva a lo largo del tiempo, no ocurre lo mismo con las Tareas englobadas en cada una de ellas. Algunas tareas deben realizarse de forma secuencial ya que los resultados y entregables obtenidos en las primeras se constituyen en datos de partida para los análisis y estudios de tareas posteriores, mientras que en otros casos varias tareas podrán realizarse de forma paralela.

No obstante todo lo anteriormente descrito, sí es posible definir a priori unos plazos máximos de ejecución para las TAREAS consideradas de forma individual. Estos plazos máximos vienen recogidos en la caratula del Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los plazos de ejecución se concretarán posteriormente en las reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios que mantendrán la persona responsable de la empresa adjudicataria y la persona responsable del DSGV

5.2. Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas.

El servicio de "Supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas" recoge la ejecución de las tareas de soporte a la DGTSI para la coordinación, supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas, y el control de calidad de los sistemas o servicios obtenidos.

Son tareas cuya fecha de inicio y/o duración son a priori desconocidas al estar condicionados por factores externos a la empresa adjudicataria (procesos de contratación pública, etc.).

A priori se debe considerar la existencia de, como mínimo, tres (3) fases de contratación pública a lo largo del tiempo, pudiendo cada una de ellas a su vez incluir la adquisición de varios sistemas técnicos o servicios, bien mediante expedientes diferenciados, o mediante expedientes únicos pero con varios lotes que permitan una contratación diferenciada.

Durante cada una de estas fases de contratación pública la DGTSI solicitará a la Oficina Técnica los servicios de supervisión y seguimiento de la actuación de otros contratistas asociados a este apartado.

Estas tareas se ejecutarán por tanto en una modalidad de contratación de servicio bajo demanda.

Estos servicios se abonarán en base a los conceptos unitarios ofertados en la proposición económica para los "Servicios de supervisión y seguimiento de proyectos", que permitirán a la Administración el abono del servicio teniendo en cuenta la fecha de inicio y duración del mismo.

Previsiones de consumo

El DSGV y la empresa contratista mantendrán reuniones periódicas para revisar la planificación general del contrato; en dichas reuniones, el DSGV y la empresa contratista revisarán la planificación general de estos servicios, procurando prever y definir las necesidades de consumo de cada concepto unitario.

Estas previsiones de consumo tendrán siempre en cuenta la disponibilidad de crédito asociado al contrato para la anualidad en curso.

Esta información se procurará a fin de que la empresa contratista pueda adecuarse con antelación a las solicitudes del DSGV en base a dichas previsiones, resultando en una ejecución más eficiente para ambas partes.

No obstante, las previsiones de consumo realizadas por el DSGV no serán vinculantes en ningún modo. El DSGV no garantiza que las previsiones finalmente se correspondan con las solicitudes efectuadas.

Facturación

Estos servicios se abonarán en base a los conceptos unitarios ofertados en la proposición económica para los "Servicios de supervisión y seguimiento de proyectos", que permitirán a la Administración el abono del servicio teniendo en cuenta la fecha de inicio y duración del mismo.

Su facturación se realizará de forma periódica, a mes vencido, a lo largo del tiempo de duración del servicio.

La facturación se efectuará una vez el DSGV reciba positivamente los servicios acordados, conforme a los procedimientos de validación y aprobación previamente acordados.

ANEXO I - 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 costa, 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.

ANEXO II - 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 la fecha de la firma electrónica.

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

2026.02.24 19:04:08 +01'00'

Fdo. Jon Jaureguibeitia
Jefe Sección Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Área de Comunicaciones
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos