



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE LOCALIZACIÓN MEDIANTE BALIZAS INDRA-SCS

Ver enero 2026

ÍNDICE

1	ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO	1
2	ALCANCE DEL CONTRATO	2
2.1	EQUIPAMIENTO INCLUIDO.....	2
2.2	SERVICIOS INCLUIDOS	2
2.3	ÁMBITO GEOGRÁFICO	3
2.4	MEDIOS	3
2.5	GESTIÓN DE RESIDUOS	3
2.6	NIVEL DEL SERVICIO	4
2.7	GARANTÍA	4
3	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	5
3.1	SUPERVISIÓN DEL CONTRATO.....	5
3.2	GESTIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO	6
3.3	NORMATIVAS TÉCNICAS Y LEGALES	7
3.4	SEGURIDAD.....	7
3.5	TRABAJOS DE DESARROLLO Y SU PROPIEDAD INTELECTUAL	8
4	ANEXO I - EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA DE LOCALIZACIÓN MEDIANTE BALIZAS	9
4.1	DISCONTINUIDAD DE ALGUNOS ELEMENTOS	10
5	ANEXO II – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE SOLICITADOS ...	12
5.1	GENERAL.....	12
5.2	ALCANCE DE LOS SERVICIOS	12
5.3	PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN	13
5.4	SERVICIO DE RECEPCIÓN DE AVISOS	14
5.5	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	14
5.6	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	16
5.7	SERVICIO DE CONSULTA Y SOPORTE TELEFÓNICO	18
5.8	ACCESO REMOTO	19
5.9	REPUESTOS.....	19
5.10	GESTIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD.....	19
5.11	GARANTÍA DEL SERVICIO	21
6	ANEXO III - NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO	22
6.1	RECEPCIÓN DE AVISOS Y HORARIO DE ATENCIÓN.....	22
6.2	CATEGORIZACIÓN DE AVERÍAS.....	22
6.3	TIEMPOS DE RESPUESTA Y ACCIÓN	24
6.4	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	27
7	ANEXO IV - NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	28
7.1	NORMAS BÁSICAS	28
7.2	ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	29

1 ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) dispone en propiedad de un sistema de seguimiento y localización mediante balizas modelo Indra-SCS del fabricante Indra Sistemas de Comunicaciones Seguras S.L.U (en adelante “Indra”).

El sistema está constituido por dispositivos microbalizas que envían los datos de su posición y un sistema de gestión centralizada que se encarga de la recepción, almacenamiento, control y presentación de la información de posicionamiento.

Este sistema es utilizado para la investigación y persecución de los delitos cometidos por organizaciones terroristas, así como para prevenir amenazas contra el ejercicio de las libertades, la seguridad de las personas y para garantizar el orden y la seguridad pública.

Las condiciones operativas y funcionales de este sistema vienen amparadas por la Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, de modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal para el fortalecimiento de las garantías procesales y la regulación de las medidas de investigación tecnológica.

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

La experiencia en la explotación de estos sistemas recomienda contratar la realización de las tareas de soporte y reparación de los mismos a empresas especializadas, en la certeza de que es el método más racional y beneficioso de mantenimiento para la Administración

Así mismo, la complejidad de estos sistemas requiere de las empresas un alto nivel de capacitación técnica para resolver los problemas que se planteen de forma satisfactoria dentro del plazo exigido; estando en algunos casos estas tareas limitadas al propio fabricante a fin de garantizar la disponibilidad y calidad del servicio prestado.

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios técnicos de mantenimiento y soporte del sistema de localización mediante balizas propiedad de la Ertzaintza modelo Indra-SCS del fabricante Indra Sistemas de Comunicaciones Seguras S.L.U (en adelante “Indra”).

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

2 ALCANCE DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto el contrato de los servicios necesarios para el mantenimiento y soporte del sistema de localización mediante balizas que es propiedad del DSGV en los términos descritos a continuación.

2.1 Equipamiento incluido

El presente contrato de soporte cubre todos los equipos y elementos que conforman el sistema de localización mediante balizas de la Ertzaintza adquirido por el DSGV a la empresa **Indra Sistemas de Comunicaciones Seguras S.L.U**

En el "Anexo I - Equipamiento del sistema de localización mediante balizas" se recogen y detallan los equipos que conforman este sistema.

2.2 Servicios Incluidos

El alcance de los servicios de soporte y mantenimiento solicitados por la administración y que la empresa licitadora debe recoger obligatoriamente dentro del alcance de este contrato se recogen con detalle en el "Anexo II – Descripción de los servicios de mantenimiento y soporte solicitados".

Se recoge a continuación un resumen de estos servicios a título enunciativo y no exhaustivo:

- Mantenimiento preventivo mediante visitas "in situ" programadas.
- Mantenimiento correctivo:
 - Servicio de reparación del hardware que constituye el sistema sin costo.
 - Servicio de reparación /corrección del software, en forma de "parches" o versiones correctivas del software, tanto de aplicación como de base.
- Servicio de soporte y consulta a cargo de personal especializado mediante contacto telefónico en horario laboral, como mínimo, para ayudar al personal del DSGV o por el designado para la gestión y configuración de los sistemas; incluido el soporte mediante conexión remota al sistema.
- Gestión del servicio de mantenimiento y control de calidad.

El contrato también incluirá, asociado al servicio de reparación de balizas, la disponibilidad sin costo de un equipo de localización (baliza) de sustitución de iguales o equivalentes características al equipo en reparación.

Todo ello en los términos y condiciones recogidos a continuación en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Ampliaciones y Modificaciones del equipamiento

Las modificaciones, actualizaciones u/o ampliaciones realizadas sobre los equipos no modificarán las condiciones de ejecución del contrato, ni generarán ningún sobrecosto adicional.

Esta previsto que, durante la ejecución del presente contrato de soporte, tanto las balizas Micro, como los elementos del centro de control (ICC, Dataweb), llegarán al final de su vida útil y serán discontinuados, y por lo tanto tendrán que ser sustituidos por las evoluciones disponibles de los mismos.

- La evolución de los elementos mencionados estará incluida en el alcance del contrato de mantenimiento.
- El contrato de soporte incluye los servicios profesionales para las tareas de evolución, migración, e integración en la infraestructura del cliente, en su caso.

2.3 Ámbito geográfico

Las reparaciones se realizarán en las ubicaciones, donde se encuentren los sistemas, así como en las instalaciones del adjudicatario si procede.

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

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

2.4 Medios

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

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

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

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

2.5 Gestión de residuos

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

2.6 Nivel del servicio

La prestación de servicios solicitados en este pliego llevan asociados un **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)** por parte del Adjudicatario en base a los niveles de servicios comprometidos para este contrato según la oferta presentada.

La capacidad y celeridad del contratista a la hora de responder a los avisos y de ejecutar las tareas objeto de este contrato se miden mediante el establecimiento de plazos y “Tiempos de respuesta y acción”, que fijan por tanto, el "Nivel de servicio" para el servicio de soporte y mantenimiento requerido por el DSGV.

En el Anexo III - Nivel de servicio solicitado del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se recogen los valores mínimos solicitados por el DSGV al contratista y fijan el "Nivel de servicio" a satisfacer en los servicios de soporte y mantenimiento.

Los términos expresados en este Pliego de Bases Técnicas tienen el carácter de mínimos, se permite que los licitadores propongan métodos de trabajo o prestaciones adicionales, diferentes de las requeridas, para mejorar su tiempo de respuesta y la garantía de calidad de su servicio.

2.7 Garantía

Los trabajos y suministros realizados por el adjudicatario como parte de este contrato de mantenimiento y soporte deberán estar garantizados.

El licitador indicará en su oferta el alcance de la garantía ofertada que comprenderá, como mínimo, lo indicado para el servicio de garantía en el “Anexo II – Descripción de los servicios de mantenimiento y soporte solicitados”.

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

3 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria será responsable del correcto desarrollo de los trabajos de acuerdo a los requerimientos del presente pliego

3.1 Supervisión del contrato.

La actuación de la empresa adjudicataria será supervisada por un técnico/a del DSGV responsable del contrato, a su vez la empresa adjudicataria designará un responsable de la empresa.

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

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

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

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

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

Responsable de la empresa

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

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

Inicio del servicio

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

En esta reunión además se definirán el resto de condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen, y se establecerán los procedimientos de trabajo (protocolo de notificación, protocolo de mantenimiento preventivo, etc.) que deberán ser aprobados por el Gobierno Vasco.

Planificación del servicio

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

En caso de producirse alguna variación, el DSGV comunicará al menos con **1 mes** de antelación las características de la misma.

3.2 Gestión y control del servicio

La empresa adjudicataria será responsable del control para la correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato, siempre de acuerdo a los requisitos y pautas establecidos por la persona responsable del DSGV.

La prestación del servicio se realizará de forma complementaria, compatible y eficaz junto con los/las responsables del DSGV.

A modo de referencia, se recogen los principales procesos de gestión y control que la empresa el contratista deberá tener en cuenta:

3.2.1 Notificación y gestión de incidencias

Todo el proceso de resolución de incidencias, desde su apertura hasta su cierre, se gestionará a través de los procedimientos y herramientas establecidas por el DSGV y de acuerdo a las mismas.

A través de estos procedimientos y herramientas se realizará, entre otras acciones, la notificación y cierre de las incidencias, y servirán por tanto para la verificación y medida del grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar las herramientas y vías de comunicación dispuestas por el DSGV para la gestión del proceso de resolución de incidencias durante la duración del contrato cuando así se le solicite

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

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

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

La empresa adjudicataria recibirá una vez firmado el contrato la documentación relativa a los procedimientos a seguir y vías de acceso a los servicios de gestión de incidencias (ARRETA y ZERBINET).

Cierre de incidencias o actuaciones

Una vez repuesto el servicio, se procederá al cierre de la incidencia, consistente en la comunicación de su resolución por parte la empresa adjudicataria al personal técnico del DSGV a través de las vías establecidas.

Con el cierre de la incidencia se ha de cumplimentar el parte de intervención correspondiente, y su registro en las herramientas de seguimiento de incidentes que se establezcan (ZERBINET).

El cierre de una incidencia puede ser:

- Parcial: cuando el servicio ha sido repuesto pero quedan pendiente acciones.
- Total: cuando el servicio ha sido repuesto y no queda pendiente acción alguna.

La empresa adjudicataria deberá comunicar obligatoriamente al DSGV la finalización de las actuaciones solicitadas, 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 y reparaciones realizados por la Adjudicataria.

3.2.2 Seguimiento y registro de actividades

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se proporcionará en forma de registros de actuaciones realizadas e informes que deberán presentarse de forma periódica. En el Anexo II – Descripción de los servicios de mantenimiento y soporte solicitados se recoge el alcance y periodicidad solicitada para estos informes.

Así mismo, el adjudicatario se compromete a rellenar convenientemente los registros que a efectos de control de presencia disponga el Gobierno Vasco en sus instalaciones.

3.3 Normativas Técnicas y legales

El adjudicatario estará obligado a conocer las normativas técnicas vigentes y en especial las de aplicación a los sistemas de localizaciones según la reglamentación legal nacional e internacional que le sean de aplicación, necesarias para la correcta ejecución de las tareas que les sean solicitadas.

3.4 Seguridad

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

Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

El adjudicatario se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DSGV recogidas en el Anexo IV - Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

Personal autorizado

El acceso a los centros del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco es restringido.

El técnico responsable del Gobierno Vasco facilitará al personal de la empresa las autorizaciones de entrada a los centros o estaciones, cuando sea necesario.

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

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

3.5 Trabajos de desarrollo y su propiedad intelectual

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

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

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

4 ANEXO I - EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA DE LOCALIZACIÓN MEDIANTE BALIZAS

En este Anexo se detallan las características de los elementos que componen el sistema de seguimiento y localización mediante balizas del DSGV, y que estarán cubiertos por este contrato de mantenimiento.

Este sistema está compuesto de varios subsistemas:

Conjunto de balizas

Seis (6) balizas tipo micro con receptor GPS de alta sensibilidad y transmisor GSM cuatribanda, con MEL (Máquina de estados lógicos).

- Tres (3) balizas compactas
- Dos (2) balizas estándar.
- Una (1) baliza extraplana

Centro de control ICC

Un (1) centro de control ICC para balizas micro incluyendo, entre otros:

- Plataforma Hardware y Sistemas operativos necesarios para constituir el servidor que soporta el centro de control y los diferentes módulos asociados.
- Software del centro de control incluyendo los módulos indicados a continuación:
- Módulo ASP de gestión de perfiles de usuario.
- Módulo para el control de las balizas (configuración, alarmas, etc.)
- Módulo visualizador cartográfico.
- Motor de Base de datos
- Servidor de comunicaciones para gestionar la comunicación con las balizas.
- Sistema para el re-envío de alarmas a teléfonos móviles.
- Servidor A-GPS para localización rápida de las balizas.
- Módulo para la firma digital de informes

Rack de comunicaciones

- Rack de módems para el servicio de comunicaciones
- Cinco (5) módems de comunicaciones GSM dedicados.
- Antenas GSM, fuentes de alimentación, y restos de elementos asociados a los módems y requeridos para su operación.

Sistema iDataweb

Un (1) sistema iDataweb incluyendo, entre otros:

- Plataforma Hardware y Sistemas operativos necesarios para constituir el servidor que soporta el sistema iDataweb y los diferentes módulos asociados.
- Software servidor iDataweb.
- Servidor de mapas, dotado con la siguiente cartografía:
 - Cartografía vectorial de Europa
 - Cartografía Google.
- Diez (10) Licencias de cliente ligero tipo dataweb
- Seis (6) sistemas iMiniweb compuestos cada uno por:
 - Licencia de cliente remoto tipo miniweb
 - Terminales PDA.

Las particularizaciones realizadas al software estándar para este cliente:

- Software contador de consumo de las pilas.
- Gateway con re- envío de Alarmas de Zona con indicación de en qué zona se ha producido la alarma.

4.1 Discontinuidad de algunos elementos

Está previsto que, durante la ejecución del contrato de soporte, tanto las balizas Micro, como los elementos del centro de control (ICC, Dataweb), llegarán al final de su vida útil y serán discontinuados, y por lo tanto tendrán que ser sustituidos por las evoluciones disponibles de los mismos:

- Balizas: se evolucionarán las balizas Micro existentes al modelo Nano Ultracompacta
 - Con batería integrada y posibilidad de alimentación externa de 6 a 30V
 - Antenas integradas
 - Receptor GPS de alta sensibilidad, compatible Glonass y Galileo. aGPS automático.
 - Transmisor GSM 2G/3G con Nano SIM
 - Localización por redes WiFi
 - Radio de corto alcance para configuración local y posible envío de una señal de radiolocalización.
 - MEL (Máquina de Estados Lógicos)
- Centro de control ICC y Dataweb: se evolucionará al sistema ICCWeb, que incluye:
 - Gestión de los perfiles de usuario, permisos y visibilidades
 - Administración completa del sistema, de forma local o remota
 - Configuración de los equipos de seguimiento (balizas)
 - Servidor de comunicaciones para gestionar la comunicación con las balizas
 - Servidor tiempo real para las notificaciones a los clientes conectados

- Sistema de reenvío de alertas a usuarios
- Módulo para firma digital de informes
- Servidor Web para los usuarios investigadores, con visualizador cartográfico
- Uso desde cualquier navegador web, en plataformas móviles (Android, iOS) o de escritorio (Windows)
- Sin límite de usuarios conectados

La evolución de los elementos aquí mencionados estará incluida en el alcance del contrato de mantenimiento.

El contrato incluye los servicios profesionales para las tareas de evolución, migración, e integración en la infraestructura del cliente, en su caso.

Los elementos evolucionados durante la ejecución del contrato dispondrán de la misma cobertura que los elementos originales descritos en este anexo.

En general, el contrato de soporte cubrirá todo el Hardware y/o Software que constituye el sistema de seguimiento y localización mediante balizas de la Ertzaintza en cada momento, a lo largo de la duración del contrato.

El adjudicatario se encargará de supervisar el estado y operativa de la totalidad del sistema INDRA-SCS, incluidos servidores, puestos de usuarios y sistemas de comunicaciones; para ello dispondrá de las herramientas que le sean precisas.

Para las infraestructuras dispuestas por el DSGV, se acordará previamente el ámbito y alcance de las tareas a desarrollar por el adjudicatario.

5 ANEXO II – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE SOLICITADOS

5.1 General

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de planificar y desarrollar la metodología precisa para la prestación de los servicios de soporte demandados, elaborando y/o creando sus propios informes o registros de información precisos.

En cualquier caso, la prestación del servicio habrá de realizarse de forma complementaria, compatible y eficaz junto con los/las responsables del DSGV.

La empresa contratista se obligará a la selección del personal afecto, al objeto no sólo de que reúna la cualificación técnica y profesional adecuada, sino a que posea espíritu de trabajo en equipo y adaptabilidad a las condiciones de trabajo.

La empresa adjudicataria estará obligada a conocer las normativas técnicas vigentes y en especial las de aplicación a los sistemas de monitorización de comunicaciones según la reglamentación nacional e internacional que le sean de aplicación, necesarias para la correcta ejecución de las tareas que les sean solicitadas.

Por último debe tenerse en cuenta que la ejecución de los trabajos requiere respetar una serie de preceptos para su correcta ejecución; en especial las condiciones de confidencialidad asociadas a este tipo de sistemas y datos asociados a los mismos y en general, asociada a toda la información relacionada con los usuarios del Departamento de Seguridad.

5.2 Alcance de los servicios

Los trabajos y actuaciones se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia emitido por los técnicos del DSGV, o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas propias del mantenimiento preventivo.

Este contrato incluirá, como mínimo, los siguientes servicios:

- Servicio de mantenimiento preventivo mediante visitas “in situ” programadas.
- Servicio de mantenimiento correctivo, incluyendo:
 - Reparación del hardware que constituye el sistema.
 - Actuaciones “in situ” en dependencias del DSGV.
 - Mantenimiento del software y nuevas versiones.
- Servicio de soporte , incluyendo:
 - Servicio de consulta y soporte telefónico (Hot-line) para la gestión y configuración de los sistemas; incluido el soporte mediante conexión remota al sistema
 - Soporte del fabricante de los equipos.
- Gestión del servicio de mantenimiento y control de calidad.

Con respecto a la gestión del servicio

- Seguimiento del desarrollo y prestación del servicio; incluida la elaboración de los informes y documentación solicitados por el DSGV para la evaluación y seguimiento del mismo. Así mismo se establecerán reuniones periódicas para analizar el desarrollo de los servicios.

Con respecto al control de la calidad:

- Supervisión de los trabajos de mantenimiento así como de todos los trabajos objeto del pliego.
- Realización de pruebas a los materiales suministrados y trabajos realizados para garantizar la calidad de los mismos.
- Análisis de eventos e incidencias para detectar patrones repetitivos o puntos de fallos especialmente sensibles.

5.3 Procedimiento general de actuación

Los trabajos y actuaciones se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia emitido por los/las técnicas de del DSGV como resultado de la detección de anomalías o durante las tareas propias del mantenimiento preventivo.

Si los/las técnicas del DSGV no han podido resolver un problema por sus propios medios contactará con la empresa adjudicataria, a través de su servicio de recepción de avisos, para recibir asistencia en forma remota o telefónica.

La empresa adjudicataria proveerá una respuesta inicial, normalmente mediante “atención telefónica”, con el objeto de analizar la criticidad de la avería y dar una primera solución. En caso necesario se proporcionará soporte mediante acceso remoto al sistema.

El soporte telefónico y remoto es facilitado por personal técnico especializado. En caso necesario la incidencia podrá ser escalada a un grupo de personas expertas dedicadas a esta función.

En caso de que los/las técnicas del DSGV con ayuda de los servicios de soporte telefónico y/o remoto no logren resolver un problema, si se determina en este análisis la necesidad de presencia de técnicos del Adjudicatario en el centro, y a petición del Gobierno Vasco, el Adjudicatario enviará un ingeniero de campo especializado o un experto técnico al emplazamiento donde se ubica el sistema para realizar los trabajos de mantenimiento precisos, dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

El Adjudicatario intentará resolver los problemas sin demora, de acuerdo a la gravedad del problema y los tiempos fijados.

El adjudicatario tomará las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia, dentro del periodo de atención y con los tiempos de respuesta que se determinan más adelante en el “Anexo III - Nivel de servicio solicitado”, asociado a este Pliego de Prescripciones Técnicas.

5.4 Servicio de Recepción de Avisos

El Adjudicatario dispondrá de un servicio de recepción de avisos y notificaciones que se encargará de la recepción y atención de las incidencias que pudieran surgir, así como filtrar y escalar estas incidencias al nivel de servicio especializado, dependiendo de la incidencia.

Todas las llamadas recibidas se registrarán, gestionarán y cerrarán, realizando un seguimiento con todos los problemas recibidos, así como su solución, de principio a fin, incluyendo el escalado de éstas a otros niveles y/o servicios propios o internos.

La recepción de incidencias se podrá realizar por diferentes vías (teléfono, fax o correo electrónico), que se fijarán en la fase inicial de planificación, definición de procedimientos y pautas de actuación.

En la oferta se describirá el sistema de recepción y tratamiento de avisos de incidencia propuesto con indicaciones precisas de las vías de notificación que el contratista pone a disposición del DSGV: números de teléfonos, fax, correo electrónico, etc.

También se darán indicaciones de los horarios correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.

5.5 Servicio de mantenimiento preventivo

El Adjudicatario realizará visitas periódicas al emplazamiento del sistema para llevar a cabo operaciones de mantenimiento preventivo de forma planificada con objeto de evitar en lo posible el riesgo de averías y aumentar la disponibilidad del sistema.

El servicio consistirá en visitas periódicas durante las cuales se realizará el examen completo, limpieza general, ajuste, comprobación y verificación de la conformidad con las características mecánicas, eléctricas, de temporización, etc. de todos los elementos, módulos y equipos, así como de los cables o líneas de interconexión y alimentación.

Durante la visita de carácter preventivo el contratista deberá, como mínimo:

- Someter a los equipos al *Protocolo de Pruebas y Medidas* fijado para el mantenimiento preventivo.
- Se sustituirán las partes sujetas a envejecimiento, desgaste o que no tengan sus especificaciones operativas garantizadas tras un límite de tiempo.
- Sin perjuicio de las operaciones anteriores, además se realizarán todas aquellas que fueran precisas para que los equipos y sistemas queden en perfecto estado de funcionamiento.
- Aviso, en su caso, a otros contratistas de las necesidades de su actuación.

Además, si durante la inspección se detectaran averías o no conformidades, se procederá de la forma siguiente:

- Cuando la avería/no-conformidad pueda ser resuelta directamente por el técnico durante la visita, se procederá a la resolución de la misma, anotando en el Parte de Preventivo la actuación realizada.

- Si la avería/no-conformidad no se puede resolver en ese mismo instante, el técnico anotará en el Parte de Preventivo la no-conformidad y abrirá la Incidencia correspondiente dentro del procedimiento asociado a las reparaciones.

De cada inspección realizada se emitirá un Parte de mantenimiento preventivo en el que irá recogida la información que se obtenga de la inspección.

Mantenimiento preventivo de balizas

El mantenimiento preventivo de los equipos de seguimiento (balizas) podrá programarse para ser realizado en las dependencias del contratista al considerar que su disponibilidad para la realización del mantenimiento puede no resultar posible al encontrarse desplegadas y en uso; así como la dificultad y características del equipamiento técnico requerido para realizar su revisión.

A estos efectos el DSGV remitirá los equipos de seguimiento, a medida que estos estén disponibles, al contratista el cual los devolverá tras realizar su mantenimiento.

La planificación de este mantenimiento se acordará según las necesidades del servicio, respetando siempre la periodicidad mínima establecida para las revisiones.

En el “Anexo III - Nivel de servicio solicitado”, asociado a este Pliego de Prescripciones Técnicas, se recoge la periodicidad mínima requerida para el mantenimiento preventivo, según la caracterización de los elementos referenciados.

5.5.1 Protocolo de pruebas y medidas para el mantenimiento preventivo

Durante las visitas periódicas se efectuarán, como mínimo, las siguientes labores:

Para la plataforma del centro de control

Revisión global del estado del centro de control:

- Revisión mecánica y estado general de los equipos y módulos.
- Comprobación del estado de los sistemas de archivado y base de datos.
- Depuración de reglas de archivado si procede.
- Comprobación de la configuración del sistema.
- Revisión de registros y ficheros de “logs” sobre el funcionamiento, fallos y eventos del sistema.
- Aplicación de parches de seguridad del sistema operativo y resto de elementos del software.
- Actualización de drivers.

Para la Plataforma de comunicaciones

- Verificación del estado de las conexiones y operatividad de los medios de comunicación dispuestos y en uso.

Para las balizas

Revisión periódica de los equipos de seguimiento con pruebas de laboratorio y de campo

- .Comprobación y medida de los elementos de radiofrecuencia disponibles en el equipo (GPS, GSM, Radio RAI, WiFi, etc).
- Sustitución las partes sujetas a envejecimiento, desgaste o que no tengan sus especificaciones operativas garantizadas tras un límite de tiempo.
- La sustitución de elementos fungibles integrados en el equipo (baterías, pilas).

Sin perjuicio de las operaciones anteriores, además se realizarán todas aquellas que fueran precisas para que los equipos y sistemas queden en perfecto estado de funcionamiento.

5.6 Servicio de mantenimiento correctivo

Las actividades de mantenimiento correctivo y se realizan como resultado de la detección de una avería.

Para este tipo de sistemas, serán habitualmente los técnicos del DSGV quienes requieran de la actuación del Adjudicatario, demandando los servicios de:

- Soporte telefónico al personal del DSGV o por el designado para la detección de la avería y su resolución, incluido el soporte mediante conexión remota al sistema.
- Servicio de reparación del hardware de los elementos que constituyen el sistema.
- Posibilidad de mantenimiento correctivo “in situ” en dependencias del DSGV.

Reparación del hardware

El contrato incluirá la reparación del material averiado sin costo adicional.

- El servicio incluirá la reparación del hardware y el software que constituyen el centro de control, como de las balizas.
- El servicio incluirá el costo de las actuaciones “in-situ” en dependencias del DSGV en caso de que estas sean precisas.
- El costo del embalaje, transporte y entrega de los materiales tras su reparación.

Con carácter general, el DSGV enviará al Adjudicatario las piezas averiadas para su reparación, siempre que no sea preciso la actuación y presencia “in situ” de los técnicos del Adjudicatario.

De esta forma las reparaciones se realizarán en las instalaciones del adjudicatario o en las dependencias del DSGV donde se encuentren los sistemas si fuera preciso.

Balizas de sustitución

El contrato también incluirá, asociado al servicio de reparación de balizas, la disponibilidad sin costo de una baliza de sustitución de iguales o equivalentes características al equipo en reparación.

Gestión de avisos de Incidencias

Todo el proceso de resolución de incidencias, desde su apertura hasta su cierre, se gestionará a través de los procedimientos y herramientas que se acuerden conjuntamente con el DSGV y de acuerdo a las mismas.

Presencia “in-situ”

El Adjudicatario se compromete a disponer de personal para la realización de trabajos de mantenimiento correctivo “in situ” si los responsables de DSGV así se lo solicitan, con posibilidad de desplazamiento para atención local en dependencias del DSGV, y dentro de los tiempos de respuesta establecidos en este contrato.

Embalado y transporte

Cada una de las partes será responsable por su parte de logística, seguro y costos relacionados al embarque, despacho de aduana local e impuestos locales, como se estipula a continuación:

- El DSGV será responsable de la logística y costos del envío entre el sitio del cliente y el Adjudicatario. El Gobierno Vasco embalará y enviará la pieza averiada según las instrucciones impartidas referentes al embalaje y el embarque, notificando al Adjudicatario los datos del envío realizado.
- El Adjudicatario será responsable por la logística y costos del envío entre sus instalaciones y las instalaciones del DSGV. Los materiales serán enviados DDP, de acuerdo a INCOTERMS 2000.

El adjudicatario enviará las piezas reparadas dentro del periodo de reparación definido y de acuerdo a los procedimientos de reparación de material establecidos, asumiendo el costo del transporte y tasas asociadas.

Reparación o intercambio de piezas

El Adjudicatario podrá prestar el servicio de reparación de piezas averiadas mediante un procedimiento de “cambio” (SWAP), realizando para ello el intercambio de piezas necesarias. Esto es de especial interés para la reparación de piezas que generan averías Críticas, o de alto riesgo por su criticidad en el sistema

Así mismo el Adjudicatario podrá reemplazar cualquier pieza averiada por una pieza reacondicionada

En cualquier caso, si el material se encontrase dentro de su periodo de garantía, estos obligatoriamente deberán ser reparados o sustituidos por uno nuevo.

Una vez superado el periodo de garantía del equipamiento, el adjudicatario podrá optar por reparar la pieza o reemplazar cualquier pieza averiada por una pieza nueva o reacondicionada.

5.6.1 Mantenimiento correctivo del software

Se refiere este apartado a la reparación de averías o defectos que se detecten en el software adquirido ya sea de aplicación o de base.

El presente contrato incluye el servicio de reparación/corrección del software, en forma de suministro e instalación de paquetes de actualización (updates) o versiones correctivas del software, que publique el fabricante para el sistema adquirido tanto de aplicación como de base (sistema operativo, motor de base de datos, etc), a lo largo del periodo de duración del contrato.

Como parte del contrato el contratista, **se compromete** a proporcionar e instalar estas actualizaciones o versiones correctivas con prontitud y siempre dentro del plazo límite establecido.

El Adjudicatario desarrollará así mismo soluciones permanentes para los problemas conocidos de software que incorporará en las “versiones de mantenimiento” o revisiones de software que se distribuyen periódicamente a los clientes.

Actualización del software

El contrato NO incluye el suministro de las versiones de software que publique el fabricante para el sistema adquirido por el DSGV, a lo largo del periodo de duración del contrato.

Nueva Versión - Elevación (Software Upgrade Release): Una nueva versión del software que mejora significativamente o añade funcionalidades al producto.

Cuando existan nuevas versiones de los sistemas instalados, el contratista informará al DSGV mediante la presentación de un informe con las nuevas funcionalidades incluidas en la nueva versión a fin de que el DSGV pueda determinar si procede a su adquisición.

Queda también excluido el costo de la actualización del hardware que pueda ser requerido para la instalación de la nueva versión del software, que correrá a cargo del DSGV.

5.7 Servicio de consulta y soporte telefónico

El contrato incluirá un servicio de consulta y soporte telefónico al personal técnico del DSGV por el designado para la resolución de cuestiones técnicas relacionadas con este sistema; aunque no estén directamente relacionadas con una avería o incidencia.

Este tipo de soporte tendrá, en general, carácter telefónico o mediante correo electrónico y es facilitado por ingenieros y personal técnico especializado.

Este servicio incluirá el análisis de los logs que les sean enviados y elevación de consultas al fabricante, con la apertura de los correspondientes “tickets” de seguimiento en el servicio de soporte del fabricante.

El Adjudicatario dispondrá, a través de este servicio, de personal que se encargará de la recepción y atención de las consultas que pudieran surgir, así como de su escalado a un grupo de expertos dedicados a esta función, dependiendo de la naturaleza de la consulta.

También se incluye el soporte para la realización de tareas de gestión y configuración del sistema que tengan una elevada complejidad técnica, o en las fases iniciales de los trabajos como formación previa; e incluirá el también soporte mediante conexión remota para estos trabajos.

El nivel de servicio solicitado para estos trabajos de consulta técnica, podrá ser diferente a los asociados a la atención de una avería.

5.8 Acceso remoto

El acceso remoto a los sistemas del DSGV no está autorizado por razones de seguridad.

De forma excepcional, se autoriza la conexión remota cuando sea preciso realizar actuaciones correctivas sobre los equipos y sus configuraciones, o como soporte para la realización de actualizaciones o el establecimiento de configuraciones complejas en los equipos.

Estas actuaciones se realizarán siempre previa autorización de las mismas por el personal del Gobierno Vasco, y se seguirán siempre las indicaciones del Gobierno Vasco para realizar tales conexiones.

Este acceso remoto será en todo momento controlado por el DSGV estando deshabilitado por defecto y siendo solo activado de forma puntual cuando se determine y autorice una conexión remota.

Las conexiones deberán realizarse mediante enlaces y medios securizados que garanticen suficientemente la seguridad del acceso al sistema, incluyendo por ejemplo:

- La creación de túneles VPN con encriptación como mínimo AES 256.
- Y la identificación y autenticación de la persona que accede y el registro de logs de dichos accesos (fecha y hora y quien accede) que estarán a disposición del DSGV.

Los medios técnicos a emplear para realizar estas conexiones se fijarán en la fase inicial de definición de procedimientos y pautas de actuación. La dotación de estos medios técnicos será responsabilidad del contratista. El DSGV proporcionará un acceso de Banda Ancha en el emplazamiento de su centro de control para este fin.

5.9 Repuestos

Se entiende como repuestos aquellos elementos que presentan características idénticas o similares a los instalados en los sistemas, y cuyo destino es la sustitución temporal de un elemento compatible averiado, mientras esté siendo reparado.

En este contrato el adjudicatario asume, a su costo, la disponibilidad de los repuestos necesarios para satisfacer los plazos máximos de reparación establecidos.

Este contrato incluye la disponibilidad de una baliza de sustitución, sin costo, para los periodos durante los cuales el equipo se encuentre en fase de reparación, de iguales o equivalentes características al equipo en reparación.

5.10 Gestión del servicio y Control de calidad

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

La prestación del servicio se realizará de forma complementaria, compatible y eficaz junto con los responsables técnicos del DSGVO.

A modo de referencia, se recogen los principales trabajos de gestión y control que el contratista deberá incluir:

Con respecto a la gestión del servicio

- Seguimiento y supervisión de los trabajos solicitados así como de todos los trabajos objeto del pliego, y mantenimiento de reuniones periódicas para informar del avance de las mismas, propuesta de mejoras y/o resolución de problemas que puedan acontecer.

Con respecto al control de la calidad:

- Supervisión de los trabajos de mantenimiento así como de todos los trabajos objeto del pliego.
- Realización de pruebas a los materiales suministrados y trabajos realizados para garantizar la calidad de los mismos.
- Análisis de eventos e incidencias para detectar patrones repetitivos o puntos de fallos especialmente sensibles.

Con respecto a la confidencialidad

El contratista deberá garantizar la total confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer y manejar durante la ejecución del contrato. Para ello:

- establecerá los procedimientos internos necesarios para garantizar dicha confidencialidad.
- firmará un acuerdo de confidencialidad (NDA) con el DSGVO
- se obliga a notificar al DSGVO con carácter inmediato de cualquier incidencia que detecte y que pongan o hayan puesto en riesgo la confidencialidad de la información del DSGVO.

5.10.1 Registros

El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados.

Esta información se proporcionará en forma de registros de actuaciones realizadas; se indican a continuación los requisitos mínimos establecidos para esta información:

Periodicidad

- Informe para cada intervención (mantenimientos correctivos y preventivos).
- Resumen anual de las intervenciones realizadas en el año al final de este..

Alcance mínimo

Registro de mantenimiento preventivo.

El registro del mantenimiento preventivo realizado, que deberá incluir:

- Identificación del equipamiento objeto de mantenimiento.
- Día y hora de su realización
- Acciones de mantenimiento efectuadas y resultados obtenidos.
- Problemas detectados.
- Acciones tomadas.

Registro de AVISOS de avería

El contratista llevará un registro de todos los avisos de incidencia recibidos.

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

- Fecha y hora de recepción del aviso.
- Descripción del problema o avería encontrada.
- Hora de reparación de la incidencia
- Solución adoptada.

En general, todos los informes y registros deberán llevarse de modo mecanizado, en soporte informático, y deberán estar a disposición del Gobierno Vasco, en cualquier momento a su petición.

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

5.11 Garantía del servicio

Los trabajos realizados por el adjudicatario a lo largo de la duración del contrato deberán estar garantizados.

Esta garantía cubrirá, como mínimo, las actuaciones de revisión como las reparaciones y elementos nuevos suministrados, excluyéndose los fallos generados por el mal trato o uso negligente de los equipos.

La garantía comprenderá, como mínimo, la reposición de materiales defectuosos o inadecuados, tanto su retirada como su nueva instalación y el transporte de los mismos hasta los lugares indicados por el DSGV

El licitador indicará en su oferta el período de garantía ofertado para los trabajos y reparaciones realizadas, así como para el material nuevo suministrado.

Gestión de las garantías de terceros

Los equipos y elementos cubiertos por el presente expediente de mantenimiento, pueden encontrarse dentro del periodo de garantía, ofertado por el suministrador durante la adquisición de dicho equipamiento.

El adjudicatario deberá tener en cuenta esta condición (periodo de duración y condiciones de la garantía) a fin de actuar apropiadamente a la hora de reparar los equipos.

6 ANEXO III - NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO

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

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

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

6.1 Recepción de avisos y horario de atención

Horarios de atención mediante:

Tipo de Atención	Horario de Atención
Soporte telefónico para atender una avería	dentro del horario laboral, de lunes a viernes
Acceso remoto para atender una avería	dentro del horario laboral, de lunes a viernes
Técnico "in situ" para atender una avería	dentro del horario laboral, de lunes a viernes
Consultas técnicas, no asociadas a una avería (soporte telefónico y/o acceso remoto)	horario laboral, de lunes a viernes

Sistema de recepción de avisos de incidencia

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

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

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

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

6.2 Categorización de averías

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

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

Avería Crítica:

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

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

Una avería crítica que pueda ser eludida o evitada mediante alguna actuación de soporte, pasará ser considerado una Avería Mayor

Avería Mayor o Grave:

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

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

Avería Leve o Menor:

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

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

6.3 Tiempos de respuesta y acción

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

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

6.3.1 Recogida del aviso

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

6.3.2 Tiempo de respuesta al aviso (primera atención)

En caso de producirse un aviso de avería, se define el “tiempo de respuesta al aviso” como el tiempo contado a partir de la notificación del aviso al Adjudicatario, a través del sistema de recepción de avisos establecido en el contrato, hasta que el servicio técnico del Adjudicatario se ponen en contacto con el DSGV para conocer la naturaleza del aviso, analizar su naturaleza e iniciar si procede las actuaciones.

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

Tiempo máximo de respuesta al aviso

Tipo de Avería	En horario laboral	En cualquier otro horario
Notificada como Crítica:	1 horas	siguiente día hábil
Notificada como Mayor:	2 horas	siguiente día hábil
Notificada como Menor	4 horas	siguiente día hábil

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

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

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

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

6.3.3 Tiempo de inicio de actividades “in situ”

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

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

Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ

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

6.3.4 Tiempo de resolución de averías

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

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

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

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

“Tiempo máximo de resolución de averías

Si se requiere actuación in-situ:

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

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

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

Con la siguiente condición:

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

En cualquier caso, los tiempos de resolución deberán estar dentro del tiempo medio de reparación habitual para este tipo de trabajos, no pudiéndose alargarse más allá de lo estrictamente necesario y en ningún caso se admitirán demoras debidas a falta de materiales de uso común o falta de capacidad humana o técnica.

6.3.5 Tiempo para actualizaciones de software

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

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

6.3.6 Tiempo de reparación de Balizas

Los tiempos de reparación de una baliza averiada se cuentan desde el momento en que la baliza defectuosa llegue al Adjudicatario para su reparación, hasta que la baliza reparada llegue a las instalaciones del DSGV.

El “tiempo máximo de reparación de balizas” establecido para este expediente es de 15 días laborables.

El Adjudicatario reparará las piezas dentro del “tiempo máximo de reparación de balizas” establecido, pudiendo reemplazar cualquier pieza averiada por una pieza reacondicionada

Balizas de sustitución

El contrato también incluye la disponibilidad sin costo de una baliza de sustitución o repuesto de iguales o equivalentes características al equipo en reparación.

El tiempo de disponibilidad de esta baliza de sustitución deberá ser lo más rápido posible y en cualquier caso inferior a 5 días.

6.4 Mantenimiento preventivo

6.4.1 Para el Centro de control

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

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

El licitador es libre de ofertar otras actuaciones de mantenimiento preventivo para el centro de control, como por ejemplo revisiones programadas a realizar mediante acceso remoto

Horario del mantenimiento preventivo

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

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

6.4.2 Para las balizas

Como parte del contrato se realizará al menos **una (1) revisión anual** a cada una de las balizas.

La planificación de este mantenimiento se acordará según las necesidades del servicio, respetando siempre la periodicidad mínima establecida y dentro de cada periodo de 12 meses de ejecución del contrato.

7 ANEXO IV - NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

7.1 Normas básicas

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

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

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

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

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

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

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

- Los equipos conectados a la Intranet del DSGVO no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.

- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del DSGV.
- Está expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGV.

El personal de la empresa adjudicataria se comprometerá formalmente a conocer y cumplir todas las condiciones y obligaciones contempladas en la prestación del servicio. De forma específica, se comprometerá a guardar secreto y confidencialidad respecto a la información que le sea confiada incluso una vez finalizada su participación en el proyecto.

7.2 Acceso y protección de datos

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.