Pliego de Prescripciones Técnicas del servicio de mantenimiento del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) de Zugaztel M.P., S.A.

30/05/2019

ÍNDICE

1. OBJETO 1

2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 2

3. CONDICIONES PARTICULARES 5

3.1 Penalizaciones 5

3.2 Planificación y control de los trabajos 5

3.3.1 Organización y supervisión del proyecto 5

3.3.2 Mecanismos de seguimiento y control 5

3.3.3 Aceptación de los trabajos 6

3.3 Condiciones de seguridad y confidencialidad 6

3.4 Propiedad intelectual 7

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir las prescripciones técnicas requeridas para la prestación de servicios de mantenimiento del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) disponible en las instalaciones de Zugaztel.

2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Zugaztel actualmente dispone de los siguientes elementos que conforman la infraestructura SAI: MGE Galaxy 3500 40kVA 400V.

La empresa licitadora debe realizar una visita a las instalaciones de Zugaztel para que disponga de la información necesaria sobre la situación de la instalación y poder presentar la oferta correspondiente. Es obligatorio presentar el documento acreditativo de la visita con la presentación de la oferta, para ello, Zugaztel proporcionará un documento acreditativo de la visita que será expedido en secretaria.

Los servicios de mantenimiento requeridos implican:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Incluye UNA REVISIÓN ANUAL de mantenimiento preventivo, según "Protocolo de Pruebas".
- Todas las herramientas, horas y desplazamiento relacionados con la visita preventiva están incluidas en el precio que se oferte por la prestación del servicio.
- La visita se realizará en horario laboral: de lunes a Jueves de 8:00 a 18:00 horas o viernes de 8:00 a 14:00 horas.
- Esta revisión se realizará en coordinación con los responsables de Zugaztel, estableciéndose el día y hora de forma que no afecte a los servicios que presta Zugaztel.
- Todas las reparaciones, calibraciones, ajustes así como cualquier otra adaptación de los equipos deberán realizarse con el software propio del fabricante.
- En la propuesta se deberá incluir el detalle de los puntos a revisar así como los medios utilizados y el protocolo a seguir.
- Se entregará un informe técnico detallado por cada una de las revisiones realizadas, indicando las mediciones realizadas, las deficiencias encontradas así como las observaciones que se consideren oportunas.

Protocolo De Pruebas

Operaciones a efectuar en Mantenimiento Preventivo:

- Control de los elementos mecánicos de los equipos:
  - Cables
  - Transformadores
  - Bobinas
- Control de la temperatura del equipo y local
- Rectificador/cargador:
  - Reglaje de la tensión de batería
  - Limitación de la corriente de batería
  - Funcionamiento correcto de los ventiladores
  - Control de los condensadores de continua
  - Verificación de desconexión y conexión automáticas del rectificador
- Batería
  - Carga y descarga
  - Prueba de autonomía
- Convertidor
  - Reglaje de la tensión de salida del convertidor
  - Control de frecuencia de salida

  - Control de sincronización con red
  - Control de intensidad de salida
  - Funcionamiento correcto de los ventiladores
  - Control de condensadores de filtraje de salida
- By-Pass
  - Sincronismo
  - Realización de varias conmutaciones con red verificando el perfecto estado
  - Comprobar el buen funcionamiento del By-pass manual
- Control de todos los parámetros fundamentales del sistema y de las alarmas
- Comprobación de:
  - Tensión de entrada al S.A.I.
  - Tensión de salida del rectificador
  - Tensión de salida del sistema
  - Intensidad de salida en cada fase
  - Ensayo del monitor del telemonitor
  - Puesta en marcha del Teleservicio o del RMS.

ON-SITE SERVICE

En caso de avería, se ha de prestar soporte presencial de ingeniero de servicios de campo certificado en las instalaciones que determine Zugaztel. La cobertura temporal de la atención telefónica en caso de avería es de 365 días al año 24h.

La mano de obra, los desplazamientos, dietas y otros conceptos referentes a los técnicos que se desplacen a las instalaciones de Zugaztel estarán incluidos en el precio.

Se requieren las siguientes actividades:

  - Comprobación del estado del sistema
  - Comprobación de las alarmas del sistema
  - Solución del problema reportado con su diagnóstico
  - Reparación en caso necesario
  - Test funcional complete después de la reparación
  - Entrega del informe detallado de las acciones realizadas
  - Actualización del firmware en caso necesario

SOPORTE TÉCNICO

  - Disponibilidad, durante las 24 horas del día, de un teléfono directo con comunicación con técnicos cualificados para diagnosticar incidencias de manera rápida y eficiente.
  - Acceso prioritario a la Cadena de Suministro:
    - Acceso rápido a los repuestos de Fabricante

MATERIALES A SUSTITUIR

Dentro del plan de sustitución de piezas por fin de vida útil de la SAI, durante la vigencia del contrato, están los siguientes elementos:

- Filtros

Durante la vigencia del contrato, todas las piezas de repuesto (a excepción de los filtros) no estarán incluidas en el precio.

Todas las piezas a sustituir deberán ser originales del fabricante, debiéndose acreditar la disponibilidad de las mismas.

3. CONDICIONES PARTICULARES

Las condiciones particulares asociadas a los trabajos son:

3.1 Penalizaciones

Las penalizaciones se expresan sobre la facturación mensual total del mes en que se produce el incumplimiento.

- Soporte On-site: Indisponibilidad de soporte in situ ante una incidencia en el equipamiento:
  - En campaña de Renta o similares a partir de las una hora desde la detección de la incidencia por parte de Zugaztel, se penalizara un 2% de la facturación correspondiente por el soporte en la resolución de la incidencia por cada hora de retraso de indisponibilidad de soporte in situ.
  - Fuera de campaña de Renta o similares más de dos horas desde la detección de la incidencia por parte de Zugaztel, se penalizara un 1% de la facturación correspondiente por el soporte en la resolución de la incidencia por cada hora de retraso de indisponibilidad de soporte in situ.

3.2 Planificación y control de los trabajos

3.3.1 Organización y supervisión del proyecto

Zugaztel nombrará un interlocutor que será el encargado de supervisar el trabajo realizado y aprobar el resultado final, transmitiendo al adjudicatario cuantas instrucciones considere necesarias para la correcta prestación del servicio.

La empresa adjudicataria designará una persona como Coordinador, que será la responsable de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos y actuará como interlocutor con Zugaztel, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerida por Zugaztel.

3.3.2 Mecanismos de seguimiento y control

Antes del inicio de las tareas asociadas al mantenimiento preventivo de la SAI, se deberán establecer todos aquellos procedimientos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en el resultado final.

Entre estos mecanismos se encuentran:

- Reuniones de seguimiento: se podrán realizar reuniones ordinarias antes o después de los mantenimientos preventivos o reuniones extraordinarias en relación con incidencias/intervenciones que hayan ocurrido. El objetivo de dichas reuniones consistirá en la revisión del grado de cumplimiento de las tareas planificadas en relación al mantenimiento preventivo y su resultado, análisis de las causas de incidencias y su correspondiente intervención o cualquier otro objetivo relacionado con el servicio de mantenimiento de la SAI.

- Informes de situación y progreso de los mantenimientos preventivos o de las actuaciones extraordinarias realizadas que servirán para comunicar el estado actual de los trabajos, los objetivos alcanzados, las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales, si procede.
- Hojas de control de tareas, si procede.
- Cualquier otro documento de gestión de proyectos, a solicitud de Zugaztel, que se puedan considerar de utilidad como mecanismos de control del proyecto.

Zugaztel se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

Asimismo, la designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a simple petición de Zugaztel, en caso de que ésta advierta un incumplimiento de las condiciones que motivaron la adjudicación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a proponer otras personas con categoría y circunstancias personales y profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

3.3.3 Aceptación de los trabajos

Una vez finalizados los trabajos de mantenimiento preventivo o actuaciones extraordinarias para la resolución de incidencias, el conjunto de actuaciones se someterán a las correspondientes pruebas de aceptación que certifiquen los trabajos realizados.

Zugaztel definirá al inicio las pruebas que se estimen oportunas para verificar el cumplimiento de las presentes especificaciones.

Tras el mantenimiento preventivo o en relación con actuaciones extraordinarias, el adjudicatario entregará a Zugaztel un informe donde se recoja el plan de trabajo de las actuaciones realizadas, las evidencias de las pruebas que certifiquen la correcta consecución de los objetivos requeridos a partir del plan de trabajo y, asimismo, las acciones de mejora aconsejables que pudieran derivarse del análisis de la incidencia.

3.3 Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo con los procedimientos y autorizaciones previas y entregarán la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados 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 Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados "11.3. Protección de datos personales" y "11.5. Seguridad de la información" del Pliego de Cláusulas Particulares.

3.4 Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a Zugaztel 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 Zugaztel. La empresa licitadora debe facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del Proyecto, 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 al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel y de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del Proyecto.

Bizkaia zugaztel

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348

erosketakzugaztel@bizkaia.eus

http://zugaztel.bizkaia.eus

SI-0002/ 2013

ER-1141 / 2011

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*