EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
Administrazio eta Zerbitzuen Sailordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko *Zuzendaritza*

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Vice consejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

GESTIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 1

2. OBJETO DEL CONTRATO 3

2.1. ENTORNOS TECNOLÓGICOS 3
2.1.1 Red de Transporte 3
2.1.2 Red ENBOR Sarea 3
2.1.3 Servicios de Telecomunicaciones 4
2.1.4 Sistema de la Información 5
2.1.5 LTE y vídeo 5
2.2. TAREAS SOLICITADAS 5
2.2.1 Soporte Red de Transporte 5
2.2.2 Soporte Red ENBOR Sarea 7
2.2.3 Soporte Servicios de Telecomunicaciones 9
2.2.4 Soporte Sistema de la Información 10
2.2.5 Soporte LTE y vídeo 11
2.3. MEDIOS MATERIALES 12
2.4. MEDIOS HUMANOS 12

3. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y NIVEL DE SERVICIO 15

3.1. FASES DEL SERVICIO 15
3.1.1 Periodo de transición 15
3.1.2 Prestación regular del servicio 15
3.1.3 Devolución 16
3.2. SOPORTE DE GESTIÓN Y MONITORIZACIÓN 16
3.2.1 Servicios de soporte 16
3.3. DOCUMENTACIÓN E INFORMES 17
3.4. NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE PRESTACIÓN 18
3.5. LUGAR DE EJECUCIÓN 18
3.6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS: NOTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE - ARRETA 19
3.7. GESTIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD 20

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 21

4.1. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA. 21
4.1.1 Responsable de la empresa 21
4.2. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO 21
4.2.1 Inicio del servicio 21
4.2.2 Planificación y organización del servicio 22
4.2.3 Registro y control de actividades 22
4.3. NORMATIVAS Y SEGURIDAD 22

5. ANEXO I - NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 23

5.1. NORMAS BÁSICAS 23
5.2. ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS 23
5.3. PROPIEDAD INTELECTUAL 24

6. ANEXO II - BUENAS PRÁCTICAS EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS 25

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) dispone de la Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad, a través de la cual presta servicios diversos de telecomunicaciones a la Ertzaintza y a la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología (DAEM), y a otros organismos del ámbito de la seguridad pública y emergencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE).

Formando parte de esta red, y como soporte para el transporte de señales correspondientes a los diferentes sistemas y servicios que forman parte de ella, el DSGV dispone de una red de telecomunicaciones propia, basada fundamentalmente en cableados de fibra óptica y radioenlaces por microondas, cuyo ámbito de cobertura es toda la CAE. Sirve de soporte principal a los sistemas de comunicaciones móviles policiales. Todos los equipos disponen de herramienta de gestión que permite una supervisión y configuración remota.

Dentro de los servicios que presta el DSGV se encuentra la Red ENBOR Sarea, basada en el estándar TETRA (**T**rans **E**uropean **T**runked **RA**dio), de ámbito de cobertura en toda la CAE, para dar respuesta, entre otras, a las necesidades de comunicaciones móviles seguras a los cuerpos de seguridad y emergencias de la CAE (más de 14.000 usuarios incluyendo a la Ertzaintza, policías locales, Osakidetza Emergentziak, bomberos de las tres diputaciones forales y ayuntamientos de las tres capitales, DYA, Cruz Roja y Protección Civil). Las estaciones base se encuentran repartidas por toda la orografía del territorio y se dispone de extensores de cobertura para edificios singulares. Es de vital importancia la gestión y supervisión de esta red, para ello se tienen centralizadas las herramientas de gestión para la supervisión y configuración de los equipos.

Por otro lado, el DSGV dispone de un conjunto de sistemas de presentación mural de vídeo -también denominados sistemas *videowall*- que están instalados en los diversos centros de coordinación y operación de misión crítica de la DAEM y de la Dirección de la Ertzaintza. Los paneles murales constituyen una importante herramienta de ayuda para la labor de gestión incidental, y requieren un soporte de gestión adecuado a la calidad de servicio que demandan los usuarios. Se requiere de un servicio que proporcione soporte para un correcto funcionamiento de los paneles murales de visualización adecuados para la operativa de los centros.

Todas las herramientas de gestión y monitorización anteriormente mencionadas se encuentran virtualizadas en una plataforma compuesta por servidores, equipos de networking y visualización. Esta plataforma de virtualización, por sí misma, necesita de una gestión y supervisión.

Además, el DSGV viene contratando sus necesidades relativas a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía pública fija, comunicaciones móviles, acceso a internet, enlaces de voz y datos, etc.) a través de los correspondientes expedientes administrativos de los que resultan adjudicatarios uno o varios operadores públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, el hecho de contratar los servicios no evita al DSGV la necesidad de realizar las tareas correspondientes a la gestión y control de los servicios contratados haciendo un seguimiento y recogida de necesidades de servicios generadas por los usuarios internos del DSGV, controlando y haciendo un seguimiento de la implantación

de los servicios y llevando un inventario de los servicios con un control a nivel de facturación y costes generado.

Dada la dimensión y complejidad los servicios que presta el DSGV a través de sus redes, dando cobertura en todo el ámbito de la CAE, y las tareas de gestión y control que generan los servicios públicos de telecomunicaciones que contrata para uso interno el DSGV, se hace necesario un apoyo humano para la definición de procedimientos para la gestión y optimización de los medios disponibles, para en todo momento, obtener el máximo de aprovechamiento de las posibilidades de la red y garantizar su correcto funcionamiento.

Las herramientas de gestión y monitorización se encuentran centralizadas en el Centro de Gestión y Monitorización de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (DGTSI) del DSGV. A este centro se le denomina CGM.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el soporte para la gestión, monitorización, supervisión y control de los entornos tecnológicos que se definen en este apartado. Se enumeran, de forma esquemática y orientativa, plataformas, herramientas, fabricantes y/o tecnologías en las que se basan dichos entornos.

Para la prestación de los servicios solicitados se requiere por parte de la empresa adjudicataria la asignación de recursos humanos de un nivel alto de capacitación técnica y dedicación. Además, los entornos tecnológicos están íntimamente vinculados unos con otros por lo que se necesita personal con dotes para el trabajo en equipo y versatilidad.

2.1. ENTORNOS TECNOLÓGICOS

En los entornos tecnológicos demandados son los siguientes:

2.1.1 Red de Transporte

La red de radioenlaces sirve para el transporte de señales correspondientes a los diferentes sistemas y servicios de comunicaciones, datos, telefonía, multimedia, etc, dependientes del DSGV. Está basada en radioenlaces por microondas con un nivel de despliegue que abarca toda la CAE y presenta una gran dispersión geográfica.

La red de fibra óptica se complementa con la red de radioenlaces para el transporte de señales de los diferentes sistemas. Está basada en equipos de transporte multiservicio con tecnología MPLS-TP.

La tecnología y las herramientas utilizadas para su gestión y monitorización son las siguientes:

- Radioenlaces y equipos asociados:
    - Radioenlaces del fabricante Ericsson: MINILINK TN R5 y MINI LINK 6600
        - SOEM (IPTNMS Circuit Map, IPT NMS Packet)

- Equipos de transporte y redes multiservicio MPLS-TP del fabricante Huawei:
    - iMaster NCE Huawei

Para las planificaciones de nuevos radioenlaces y estudios de cobertura se dispone de una herramienta de gestión del espectro radioeléctrico:

- SIRENET-XIRIO

2.1.2 Red ENBOR Sarea

El entorno tecnológico Red ENBOR Sarea se basa en el fabricante MOTOROLA con su plataforma DIMETRA IP 8.1., que dispone de una suite de aplicaciones para la gestión y monitorización de los diferentes elementos que componen la red, un subsistema de consolas de despacho con un aplicativo propietario del DSGV y otro subsistema para las grabaciones de las comunicaciones críticas:

- DIMETRA IP 8.1
    - User Configuration Manager, Afiliation Display, Radio Control Manager
    - UEM (Unified Event Manager), Zone Configuration Manager, Zone Watch
    - Atia Log, Atia Status, TESS (Estaciones Base), TNDM (Gestión de Networking TETRA), EAuC (Gestión de Claves)
    - Traces Aplication, FortiGate 101E, Network and Security Manager, ESET Remote Administrator Console

- Consolas de despacho
    - Dispatch Console Server (DCS)
    - TETRAKOM (Consola propiedad del DSGV)

- Grabación comunicaciones críticas
    - Inform Lite
    - AIS Administrator y AIS Monitor
    - NICE Administrator y NICE Dashboard

De forma complementaria, el DSGV dispone de extensores de cobertura TETRA del fabricante TAHUMAT:

- Extensores de cobertura
    - OMC 4.1

Durante la ejecución del contrato relacionado con el presente expediente está planificada la evolución de la infraestructura de la Red ENBOR Sarea, por lo que se deberá prever la adquisición de nuevos conocimientos por parte del personal destinado al contrato sobre la nueva infraestructura.

2.1.3 Servicios de Telecomunicaciones

Se enumeran a continuación las áreas del entorno tecnológico Servicios de Telecomunicaciones de las que se solicita un amplio conocimiento previo por parte del personal que se asigne al soporte referido al presente contrato:

- Contratos con operadores públicos de telecomunicaciones
    - Catálogo de servicios y soluciones de los diferentes operadores
    - Facturación electrónica
- Servicios telemáticos avanzados
- Telefonía móvil
    - Servicios avanzados de operador, interconexión directa a red del cliente con APN privado
- Satélite
    - Soluciones de acceso: Inmarsat M1, Inmarsat BGAN y Thuraya
- Servicios sobre internet ofrecidos por Operadores Públicos de Telecomunicaciones
    - Alojamientos
    - Dominios
    - Mailrelay

2.1.4 Sistema de la Información

El Sistema de la Información del que se solicita gestión y monitorización consta de diferentes tecnologías que demandan alto conocimiento tecnológico en las siguientes áreas:

- Plataforma virtual
  - Servidores HP ProLiant DL360 Gen10
  - Switches Huawei S5732-H24UM2CC
  - VMWARE Vsphere Client
  - Veeam Backup + NAS Synology Diskstation + TrueNAS
- Redes y seguridad
  - Equipos Fortinet, Huawei, TP-LINK y Cisco

2.1.5 LTE y vídeo

Para este entorno tecnológico se demandan conocimientos de las siguientes áreas:

- Comunicaciones tácticas con tecnología Long Term Evolution (LTE)
  - Equipos ATHONET: PriMo CUBE y Backpack Portable
  - Servicios MCX (Mission Critical Services): MCPTT, MCData y MCVideo
  - Terminales con tecnología ANDROID
- Video de aeronaves:
  - Dataminer v5.5 System Display
- Gestión de vídeo:
  - Software de gestión de vídeo de Milestone
- Sistema Mural de Vídeo
  - Activu 5.4
  - ASM Admin

Durante la ejecución del contrato relacionado con el presente expediente están planificadas la evolución del sistema de transmisión de vídeo de aeronaves a tecnología LTE y la adquisición de equipos captación de imágenes mediante *bodycams*, por lo que se deberá prever la adquisición de nuevos conocimientos por parte del personal destinado al contrato sobre los nuevos equipos.

2.2. TAREAS SOLICITADAS

2.2.1 Soporte Red de Transporte

Las principales tareas demandadas con carácter general y que el DSGV espera obtener a través del contrato son las siguientes:

<u>Gestión de la red de radioenlaces</u>

-Diarias:

- Supervisión de caídas de enlaces microondas, en gestores de aplicación.
- Supervisión del estado de nodos y servidores de la red.
- Revisión de incidencias y coordinación con el soporte de segundo nivel para su resolución.

- Semanales:
  - Revisión del estado correcto de los back-ups de los nodos de radioenlaces en el gestor.

- Mensuales:
  - Generación de informe de incidencias del mes. Seguimiento de las que estén sin resolver con el grupo correspondiente que tenga la incidencia asignada.

-Puntuales y/o bajo demanda:
  - Análisis del estado actual de la red y de las mejoras de la misma de cara a nuevos proyectos.
  - Coordinación e interacción con las distintas empresas adjudicatarias de proyectos en marcha, para el seguimiento de los mismos.
  - Actualización de esquemas de red.
  - Realización de informes.
  - Estudio de frecuencias de nuevos vanos de radioenlace o vanos interferidos.

Gestión de la red de fibra óptica

-Diarias:
  - Supervisión de caídas de líneas de fibra óptica en gestores de aplicación.
  - Supervisión del estado de nodos y servidores de la red.
  - Revisión de incidencias y coordinación con el soporte de segundo nivel para su resolución.

- Mensuales:
  - Generación de informe de incidencias del mes. Seguimiento de las que estén sin resolver con el grupo correspondiente que tenga la incidencia asignada.

-Puntuales y/o bajo demanda:
  - Análisis del estado actual de la red y de las mejoras de la misma de cara a nuevos proyectos.
  - Coordinación e interacción con las distintas empresas adjudicatarias de proyectos en marcha, para el seguimiento de los mismos
  - Actualización de esquemas de red
  - Realización de informes

Análisis del espectro radioeléctrico con herramienta SIRENET / XIRIO ONLINE

  - Cobertura de redes radioeléctricas: TETRA, radioenlaces, WIFI o similares.
  - Adaptación de cartografía propia del DSGV al formato admitido por la herramienta y manejo de distintas capas: visuales, morfo gráficas, demográficas y de altimetría.
  - Simulación de antenas con sus correspondientes diagramas de radiación.
  - Análisis e informes de los resultados obtenidos.

2.2.2 Soporte Red ENBOR Sarea

La Red ENBOR Sarea del DSGV se compone de una compleja distribución de estaciones base, una red LAN de alta velocidad, servicios WAN, sofisticadas bases de datos, y software de gestión de red. De forma general la red está compuesta actualmente por servidores Linux, servidores Windows, extensores de cobertura, routers, switches, estaciones base, firewalls y consolas de despacho de comunicaciones.

Las principales tareas demandadas con carácter general y que el DSGV solicita a través del presente expediente son las siguientes:

Gestión y Monitorización de la red de estaciones base

- Diarias:
  - Monitorización de equipos.
  - Gestión de incidencias relacionadas con problemas de cobertura, con problemas físicos de la propia estación base o debido a interferencias de otros equipos propios o ajenos a la instalación.
  - Coordinación con otros servicios y soportes para el análisis de eventos, apoyo remoto cuando acuden in situ a estaciones base, seguimiento y resolución de incidencias.
  - Mantenimiento preventivo en remoto.

- Mensuales:
  - Backup configuración estaciones base

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:
  - Alta y baja de estaciones base
  - Modificación de la configuración de las estaciones
  - Análisis de cobertura radio para la optimización de los recursos
  - Apoyo en la apertura de casos con soporte de primer nivel, para consultas, modificaciones o resoluciones de incidencias
  - Estudio de necesidades para eventos puntuales que necesiten de supervisión especial

Gestión y administración de servidores, networking y firewalls

- Diarias:
  - Monitorización de la red

- Semanales:
  - Backup de servidores Linux y Windows
  - Actualización base de datos antivirus

- Mensuales:
  - Optimización servidores

- Anuales:
  - Actualización Licencia Antivirus
  - Backup networking y firewall

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:
    - Seguimiento de casos con soporte de primer nivel con fabricante de consultas, modificaciones o resoluciones de incidencias
    - Apoyo en proyectos de actualización, upgrade e interconexión del sistema
    - Modificación de configuración de elementos networking o firewall
    - Actualización parches antivirus

Gestión y monitorización de extensores de cobertura

- Diarias:
    - Monitorización red de extensores
    - Apertura y resolución de incidencias

- Mensuales:
    - Backup configuración extensores

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:
    - Alta de nuevos extensores en el gestor
    - Modificaciones en la configuración de los extensores a través del gestor

Gestión de la red de terminales

- Diarias:
    - Altas, bajas y modificaciones de terminales
    - Habilitar e inhabilitar terminales

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:
    - Inhabilitación de terminales perdidos
    - Asignación Dinámica de terminales
    - Altas/Bajas/Modificaciones de talkgroup
    - Inventario terminales

Gestión y administración de las consolas TETRAKOM (subsistema DCS)

- Diarias:
    - Monitorización servidores y equipos TETRAKOM
    - Gestión y resolución de incidencias relacionadas con periféricos de los equipos TETRAKOM o con servidores DCS por problemas de sincronización con bases de datos, conexión consola-servidor, fallo de servicios.

- Puntuales o bajo demanda/peticiones:
    - Altas o modificaciones de consolas TETRAKOM en border router
    - Instalación aplicación TETRAKOM en equipos nuevos

Grabadores de comunicaciones críticas

- Diarias:

- Resolución de incidencias de grabadora (desbloqueo cuenta de usuario, reseteo contraseña de acceso, consultas sobre reproducciones, problemas de servicio), de servidores (fallos de hardware, restauración de servidores, fallo posicionamiento GPS de terminales, fallo envío y recepción de estados desde terminales, fallo consultas DNI y matriculas desde terminales)

-Mensuales:
- Backup database

-Puntuales o bajo demanda/peticiones:
- Alta/Baja/Modificación de usuarios en grabadoras
- Alta/Baja/Modificación de talkgroup en grabadoras
- Alta/Baja/Modificación de puestos en grabadoras

2.2.3 Soporte Servicios de Telecomunicaciones

Las principales tareas demandadas con carácter general y que el DSGV solicita a través del presente expediente son las siguientes:

Operadores públicos de telecomunicaciones

- Diarias:
- Revisión y gestión de incidencias de servicios de operadores públicos de telecomunicaciones.
- Gestión de solicitudes de telefonía móvil.
- Gestión de solicitudes de accesos individuales a Internet.
- Soporte a usuarios para tramitación incidencias y/o solicitudes.
- Gestión de incidencias.
- Control y actualización de inventario de activos, terminales, accesorios y servicios.

- Semanales:
- Monitorización de perfiles de voz y/o datos aplicados a líneas de telefonía móvil.

-Mensuales:
- Apoyo al control de facturación de servicios de operador público y proveedores externos.
- Gestión de reparación de terminales y accesorios de telefonía móvil.

-Puntuales y/o bajo demanda:
- Gestión de suministros y accesorios de telefonía móvil.
- Gestión y envío masivo de SMS de notificaciones.
- Activación y configuración de nuevas líneas de telefonía móvil.
- Estudio, definición, despliegue e integración de proyectos de operador público (telefonía fija, móvil, enlaces de datos y voz, internet e interceptación legal de comunicaciones).

Procedimientos

- Definición de procedimientos para la mejora y optimización de recursos con el análisis de posibles mejoras en el servicio y metodologías.

- Seguimiento, análisis y estudio de los servicios valorando su interés, optimización de la tecnología y reutilización de recursos.

2.2.4 Soporte Sistema de la Información

Las principales tareas demandadas con carácter general y que el DSGV solicita a través del presente expediente son las siguientes:

Plataforma de virtualización:

-Diarias:

- Monitorización de alarmas de supervisión de todas las máquinas virtuales.
- Revisión de eventos y alarmas internas.
- Control del rendimiento hardware a nivel de Host y del DataCenter
- Revisión de backups diarios de las máquinas en plataforma
- Administración y rendimiento de almacenamiento

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Instalación de plugins de monitorización en nuevos hosts
- Virtualización de máquinas físicas.
- Configuración de máquinas virtuales (Instalación de SO, activación de licencias, distribución de requisitos hardware, configuración de redes, VLANs, etc…)
- Carga de plantillas para distintas distribuciones Linux
- Modificación de directivas de almacenamiento para host específicos.
- Administración de usuarios, grupos y perfiles.
- Balanceo de carga de trabajo en y configuración de máquinas críticas.
- Creación de procedimientos y guías.

Redes y Seguridad

- Diarias:

- Supervisión y monitorización de estado y de recursos de dispositivos
- Supervisión y monitorización de estado y de recursos de switches
- Resolución y gestión de incidencias con proveedores externos en dispositivos cortafuegos y servidor de gestión.
- Resolución y gestión de incidencias de switches.
- Supervisión y resolución de incidencias en routers.

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Despliegues de cortafuegos, servidor de gestión, de sistema de recolección de logs.
- Gestión y configuración de dispositivos cortafuegos y servidor de gestión.
- Actualización de sistemas operativos
- Despliegue, gestión, configuración y actualización de switches y routers
- Apertura de casos con fabricantes.
- Gestión de dispositivos en portal de fabricantes.

2.2.5 Soporte LTE y vídeo

Las principales tareas demandadas con carácter general y que el DSGV solicita a través del presente expediente son las siguientes:

Celdas LTE

- Pruebas y puesta en marcha de servicios y equipos en la celda
- Configuración de terminales LTE y aplicaciones cliente
- Gestión y supervisión de funcionalidades y servicios:
  - -Acceso usuarios y grupos
  - -Registro de llamadas
  - -Servicios de voz: individual semi/ full dúplex
  - -Servicios de voz en grupo
  - -Llamada de emergencia individual/ grupal
  - -Servicios de datos: mensajes cortos, mensajes de estados
  - -Servicios de video: video llamada individual/ grupo
  - -Gestión de video de cámaras *BodyCams* mediante servidor VMS

Vídeo

- Diarias:
  - Supervisión del estado y saturación de líneas e interfaces en dispositivos de vídeo.
  - Resolución y gestión de incidencias con proveedores externos en dispositivos.
  - Resolución y gestión de incidencias con proveedores externos en dispositivos.

-Puntuales y/o bajo demanda:
- Estudio, definición, despliegue e integración de proyectos de soluciones de vídeo en tiempo real.
- Despliegue de dispositivos de recepción, transmisión, codificación, almacenamiento y distribución de vídeo.
- Despliegue de dispositivos de bonding LTE para transmisión de vídeo.
- Configuración y gestión de dispositivos.

Sistema mural de vídeo (Videowall)

-Diarias:

- Supervisión de equipos de la red de Videowall.
- Gestión de incidencias, coordinación con personal técnico de otros soportes del Videowall y soporte de apoyo con los usuarios.

-Semanales:
- Supervisión de reinicios programados para los servidores.
- Pruebas de manipulación de fuentes.
- Verificación cámaras externas.

-Trimestrales:
- Control de preventivos de la red de Videowall.

- Control de repuestos y equipamiento del almacén.

-Puntuales y/o bajo demanda:

- Comprobación fuentes video-helicóptero.
- Gestión de usuarios/usuarias (altas, bajas, modificaciones)
- Creación de procedimientos relacionados con el sistema.
- Gestión de incidencias de sistemas de videoconferencia.
- Pruebas del sistema de Videowall para eventos especiales (Puesto de Mando Avanzado - Aginte Kamioia)
- Configuración de flujos de video RTMP y RTSP en Decoders Servers.

2.3. MEDIOS MATERIALES

Todos los medios materiales que pudieran ser necesarios para el desarrollo de los servicios solicitados en el presente pliego deberán ser proporcionados al personal asignado al contrato por la empresa adjudicataria: equipos de protección individual, equipamiento informático, equipamiento de comunicaciones, medios de transporte, material de oficina, etc.

En ningún caso se podrá alegar por parte de la empresa adjudicataria desconocimiento de la técnica y particularidades en que se desarrolla el tipo de servicio contratado, ni la falta de material adecuado, sea cual sea su naturaleza, para eludir responsabilidades o para repercutirlo en una demora en los trabajos o un incremento de los precios.

2.4. MEDIOS HUMANOS

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.

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 los desafíos tecnológicos.

Se requiere de profesionales que tengan experiencia en los entornos tecnológicos definidos previamente. 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.

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

Experta en redes transporte

Persona con Grado en Ingeniería en Tecnología de la Telecomunicación nivel MECES 2 o equivalente, con experiencia en el entorno tecnológico definido en el presente documento en el apartado 2.2.1 como Red de Transporte.

Experta en Red ENBOR Sarea

Persona con Grado en Ingeniería en Tecnología de la Telecomunicación nivel MECES 2 o equivalente, con experiencia en el entorno tecnológico definido en el presente documento en el apartado 2.2.2 como Red ENBOR Sarea.

Experta en Servicios de Telecomunicaciones

Persona con Grado en Ingeniería en Tecnología de la Telecomunicación nivel MECES 2 o equivalente, con experiencia en el entorno tecnológico definido en el presente documento en el apartado 2.2.3 como Servicios de Telecomunicaciones.

Experta en Sistemas de la Información

Persona con Grado en Ingeniería en Informática nivel MECES 2 o equivalente, con experiencia en el entorno tecnológico definido en el presente documento en el apartado 2.2.4 como Sistemas de la Información.

Experta en LTE y vídeo

Persona con Grado en Ingeniería en Tecnología de la Telecomunicación nivel MECES 2 o equivalente, con experiencia en el entorno tecnológico definido en el presente documento en el apartado 2.2.5 como LTE y vídeo.

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.

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. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y NIVEL DE SERVICIO

3.1. Fases del servicio

Se identifican las siguientes fases:

3.1.1 Periodo de transición

El objetivo de esta fase es la recepción de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre DGTSI y el personal suministrador entrante.

El proceso de transición del servicio actual hacia la empresa adjudicataria deberá ser resuelto en un máximo de un mes, asumiendo dicha empresa el coste de los recursos que utilice para dicho proceso de transición.

El DSGV facilitará al personal designado por la empresa adjudicataria la documentación correspondiente para poder llevar a cabo las tareas encomendadas.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de la aplicación objeto del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado.

La empresa suministradora entrante pondrá en conocimiento de DGTSI, la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

Esta fase se ejecutará de acuerdo al plan detallado de actividades del proceso de transferencia de conocimiento y al plan de activación del servicio, ambos realizados por el suministrador entrante en la fase de transición.

La empresa suministradora entrante tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición, así como conseguir la aprobación de inicio del servicio.

Una vez finalizada la fase de transición del servicio se procederá a la transferencia de la responsabilidad, que marcará el inicio de la fase de prestación regular.

De forma conjunta se establecerá un plan de actuación para llevar a cabo las tareas solicitadas. Este plan será revisado periódicamente en las reuniones de seguimiento y podrá sufrir modificaciones según las necesidades. La priorización de peticiones será realizada directamente por DGTSI en función de las necesidades.

3.1.2 Prestación regular del servicio

La fase de servicio regular comenzará a la finalización de la fase de transición y finalizará con el inicio de la fase de devolución del servicio.

Desde el inicio del servicio, el personal de la empresa adjudicataria deberá funcionar de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo e incidencias que se le encomienden.

3.1.3 Devolución

La empresa adjudicataria estará obligada, durante el período anterior o posterior a la finalización del contrato, a prestar apoyo, y realizar la transferencia de conocimiento, documentación, etc. a la siguiente empresa adjudicataria del contrato, en caso de que esta sea distinta a la empresa adjudicataria del presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que DGTSI determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen los servicios a DGTSI durante el traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con DGTSI y con la futura empresa suministradora entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.
- Entregar una planificación detallada de la transición para hacerse cargo la empresa suministradora entrante por completo del servicio, incluyendo los tiempos de solape con los recursos existentes que serán remplazados, así como, los perfiles de las personas que lo llevarán a cabo.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.
- Entrega al personal suministrador entrante de la documentación técnica del sistema.

3.2. Soporte de gestión y monitorización

El servicio soporte objeto de este contrato deberá garantizar el funcionamiento continuado de los servicios en lo que se refiere a su ámbito de responsabilidad.

Así, por ejemplo, como respuesta a un aviso de incidencia, o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas de supervisión continua, la empresa adjudicataria realizará las siguientes tareas:

- Procederá a localizar y analizar la avería, o ayudar a otros servicios del DSGV en la localización de la misma.
- Realizará las actuaciones precisas dentro de su ámbito de responsabilidad para la reposición del servicio afectado.
- Avisará, en su caso, al Responsable de la empresa u otros servicios y soportes de las necesidades de su actuación.
- Una vez finalizada la incidencia ejecutará las pruebas precisas para comprobar el funcionamiento correcto de los equipos.

3.2.1 Servicios de soporte

Los servicios de soporte solicitados abarcan, entre otra, las siguientes tareas o funciones:

- Supervisión y gestión diaria de servidores, servicios y clientes.
- Atención, resolución y seguimiento de las incidencias.
- Análisis de rendimientos, gestión y auditoría
- Asesoramiento y ayuda a personal técnico del DSGV para la instalación, configuración, administración y mantenimiento de los aplicativos y servicios asociados.
  - Instalación de software básico y nuevas versiones (releases) de los productos.
  - Configuración de aplicaciones y de clientes - usuarios
  - Configuración, adecuación e integración con el entorno del DSGV.
- Asesoramiento sobre nuevas tecnologías y productos que puedan mejorar la calidad de los servicios.
- Apoyo a la resolución de problemas complejos o de alto nivel en el entorno de los sistemas.
- Apoyo en el análisis, diseño y, en caso de que se le solicite, apoyo en la gestión y pruebas de validación.
- Realización de pruebas de aplicativos y productos para su validación y corrección cuando proceda de los problemas detectados en las pruebas.
- Desarrollo y puesta a punto de nuevos procedimientos para el uso del sistema por parte de los usuarios.
- Documentación de los aplicativos, procesos y procedimientos asociados que se hayan desarrollado.
- Confección de informes para la Dirección.
  - Realización de informes técnicos sobre los elementos que se administran.
- Coordinación con entidades externas cuando se le requiera, para soporte a la conexión o integración de los sistemas con terceros.
- Impartir formación cuando fuera necesario.

3.3. Documentación e informes

El DSGV facilitará la documentación técnica de que disponga de los diferentes sistemas relacionados con los servicios. Esta documentación será propiedad del DSGV, y su utilización estará restringida a este contrato. La empresa adjudicataria estará obligada a mantener esta documentación localizada y en perfecto estado de uso.

Durante la ejecución del contrato se definirán conjuntamente una serie de informes con periodicidad mensual, que servirán para conocer la situación y desarrollo de los servicios, el seguimiento de la calidad y para el conocimiento de las tareas desarrolladas. Todo ello con el objetivo de tener una imagen lo más real y actualizada posible, en cada momento, del estado de los servicios y su evolución de forma que sirvan de ayuda en la toma de decisiones.

El alcance de estos informes o documentaciones dependerá del trabajo realizado, pudiendo abarcar:

- Registros de actuaciones, planificación de actividades, inventariado de equipos.
- Documentación de aplicativos, procesos y procedimientos que se hayan desarrollado.
- Confección de informes o estadísticos puntuales o periódicos de uso de los sistemas.

3.4. Nivel de servicio y horario de prestación

Servicio de atención ordinaria

Los servicios descritos y requeridos en el presente pliego por parte del DSGV requieren de una atención ordinaria, en días laborables, en horario de 08:00h a 16:30h de lunes a jueves, y los viernes y los meses de julio y agosto de 08:00h a 15:00h.

Este horario es independiente de las jornadas laborales que puedan tener las personas asignadas por la empresa adjudicataria al contrato.

Corresponde a la empresa adjudicataria la gestión del servicio, las personas integrantes del mismo y gestionar la carga de trabajo de cada persona según las tareas requeridas.

Servicio de atención extraordinario

De forma excepcional podrá solicitarse la actuación de la empresa adjudicataria para realizar las tareas sujetas al expediente fuera del horario ordinario. Esta excepcionalidad podrá ser derivada de incidencias o por planificaciones de trabajos que no puedan ser realizadas dentro del horario ordinario.

Corresponde a la empresa adjudicataria la gestión de la disponibilidad fuera del horario ordinario.

3.5. Lugar de ejecución

La prestación del servicio se realizará en el lugar que determine la empresa adjudicataria, conforme con las condiciones de seguridad y confidencialidad establecida para el presente contrato. Se requerirán labores presenciales en instalaciones técnicas, asociadas al equipamiento y sistemas dentro del alcance descrito en este pliego.

Dado que los trabajos se realizarán normalmente en las dependencias de la adjudicataria:

- La jornada de trabajo será la establecida por la adjudicataria
- La distribución de los recursos adscritos al servicio deberá garantizar una correcta comunicación dentro del equipo, el fomento de sinergias entre los diferentes roles y la agilidad en la resolución de incidencias.
- Para actuaciones determinadas, de acuerdo a las condiciones técnicas de los servicios, la persona responsable del servicio de la DGTSI podrá requerir la ejecución de trabajos en dependencias del DSGV.
- El plan de teletrabajo implantado en la organización adjudicataria deben tener en cuenta las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de la información que se trate en el servicio.

En aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias del DSGV, éstos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La prestación de servicios se adecuará al horario indicado en este pliego.
- Por circunstancias excepcionales, necesidades derivadas de una planificación, o necesidades de disponibilidad de los sistemas, la adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad del servicio.
- Con carácter general, el grupo de trabajo deberá desarrollar su labor con hardware y software propiedad de la adjudicataria, salvo para trabajos específicos que puedan ser definidos por la persona responsable del servicio de la DGTSI.
- El personal de la empresa contratista desarrollará los trabajos en situación de clara diferenciación con el personal de la DGTSI, no compartiendo espacios y lugares de trabajo, ni medios materiales de la DGTSI. En todo caso dicho personal quedará diferenciado mediante identificación distintiva y también en modelos de correos, informes, escritos, etc.

3.6. Gestión de Incidencias: notificación, seguimiento y cierre - ARRETA

La empresa adjudicataria deberá dar respuesta personal a las incidencias que sean de su competencia durante el "Servicio de atención ordinario", descrito en el apartado anterior, admitiéndose respuestas mecanizadas (buzones de voz, correos electrónicos, re-encaminamiento automático de llamadas, etc.) fuera de este.

Las incidencias, desde su apertura hasta su cierre, se gestionarán a través de los procedimientos establecidas por el DSGV y de acuerdo a las mismas.

A través de estos procedimientos se realizará, entre otras acciones, la notificación y cierre de las incidencias con las empresas de soporte; así como la medida y verificación y del grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

El acceso a las herramientas de gestión de incidencias se realizará con los medios materiales que la empresa adjudicataria dote al personal asignado al contrato.

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

1- Servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA. 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- Herramienta informática de gestión de incidencias denominada ZERBINET, 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 se compromete a través de este contrato a utilizar estas herramientas para la gestión del proceso de notificación, seguimiento y resolución de incidencias en su relación con el DSGV.

La empresa adjudicataria recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a seguir en su relación con los usuarios del DSGV, su personal técnico y los servicios de atención y gestión de avisos de incidencias (ARRETA y ZERBINET).

3.7. Gestión del servicio y Control de calidad

La empresa adjudicataria será responsable del control para la correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato.

A modo de referencia, se recogen los principales trabajos de gestión y control que la empresa adjudicataria deberá incluir:

- Seguimiento y supervisión de los trabajos solicitados objeto del pliego.
- Seguimiento y supervisión de cumplimiento del nivel de servicio solicitado.
- Reuniones periódicas de la persona responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria para informar del avance de los mismos con el responsable por parte de la administración.
- Realización de pruebas y medidas para garantizar la calidad de los trabajos y servicios prestados.

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

4.1. Supervisión de la actuación de la empresa adjudicataria.

La actuación de la empresa adjudicataria será supervisada por una persona técnica del DSGV, Responsable del contrato, a su vez la empresa adjudicataria designará un Responsable de la empresa.

La persona Responsable de la empresa y la persona asignada 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.

4.1.1 Responsable de la empresa

La empresa adjudicataria designará un 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 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.

4.2. Planificación y organización del servicio

4.2.1 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.

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 presentada, que deberán ser aprobados por el DSGV.

4.2.2 Planificación y organización 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.

4.2.3 Registro y control de actividades

Las personas asignadas por la empresa adjudicataria al contrato actuarán bajo la supervisión del Responsable de la empresa que asigne ella misma.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y mantener un equipo que asegure el soporte y el correcto funcionamiento para cumplir con el nivel de servicio acordado y garantizar la formación adecuada del personal asignado al equipo de trabajo.

4.3. Normativas y seguridad

Normas técnicas

La empresa adjudicataria estará obligada 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.

Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DSGV recogidas en el Anexo I.

5. ANEXO I - NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.1. 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. La empresa adjudicataria y el personal a su cargo están obligadas a guardar secreto y absoluta confidencialidad respecto de la información que les sea confiada en virtud del servicio prestado, así como seguir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGV:

- 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 Departamento de Seguridad, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceder únicamente a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.

La empresa adjudicataria 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. 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 Departamento de Seguridad no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al DSGV.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al DSGV deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del DSGV.
- Está expresamente prohibida la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGV.

5.2. Acceso y protección de datos

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 pueda incurrir.

La empresa adjudicataria se compromete a garantizar y mantener el nivel de seguridad que corresponda en cada caso.

5.3. Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán al DSGV. 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 del DSGV.

Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse al DSGV (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio DSGV.

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

6. ANEXO II - 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 Vice lehendakari, 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 costo, 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.

Erandio, a fecha de la firma electrónica



Fdo. Miguel Álvarez
Jefe Sección TETRA
Área de Comunicaciones
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos