PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE AVANZADO DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA Y CONTROL DEL TRÁFICO DEL AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI

1.- INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Municipio de Etxebarri se tienen en funcionamiento treinta cámaras de vigilancia y seis de Lectura de Matriculas (en adelante cámaras LPR), cuya finalidad es, por un lado, garantizar la seguridad de las personas e instalaciones en el municipio, y por otro, permitir que la Policía Municipal pueda monitorizar, grabar y consultar las matrículas de vehículos que acceden al municipio.
Las cámaras son del fabricante AXIS conectadas a un grabador centralizado HP con el software profesional XPROTECT de MILESTONE y el software de control de matrículas HELIX 7 de VAXTOR.
Como medio de transmisión de imágenes y datos se emplea radioenlaces Nanostation del fabricante UBIQUITI y fibra óptica simetría de Operador.
La supervisión y control de las imágenes tanto en directo como en diferido, se encuentra centralizada en el edificio de la Policía Municipal.
Todo el sistema de seguridad se encuentra sujeto a un contrato de mantenimiento 8x5 cuyo vencimiento se producirá en próximas fechas.

1.1 Objeto.

El objeto del presente pliego es describir las condiciones técnicas que han de regir la contratación del "servicio de mantenimiento y soporte avanzado de los sistemas de vídeo vigilancia y control del tráfico existentes en el Ayuntamiento de Etxebarri".
El servicio de mantenimiento y soporte avanzado a contratar comprende todos aquellos trabajos necesarios para la perfecta conservación y óptimo funcionamiento de los sistemas mencionados mediante la aplicación de acciones preventivas, correctivas y de soporte avanzado.
Se deberá garantizar el soporte ante incidencias y/o problemas, bien sean por averías hardware como software, acorde a los tiempos pactados y alcance definido, e incorporando herramientas para medir la calidad de servicio prestado.
Las empresas licitadoras deberán acreditar su capacitación técnica al efecto, indicando los medios técnicos y humanos puestos a disposición del contrato y la metodología de trabajo más adecuada para la consecución de los objetivos perseguidos.
Teniendo en cuenta los cambios que se producen habitualmente en materia normativa y legislativa relacionada con la seguridad, la empresa adjudicataria deberá asesorar al personal asignado por el Ayuntamiento de Etxebarri para adaptar los sistemas a dichos cambios normativos, y cumplir con ello, la legislación vigente en cada momento.
Dentro del soporte avanzado, se incluye el análisis y estudio del estado actual de los sistemas de seguridad y la elaboración de una propuesta de mejora y evolución tecnológica. Si tras el estudio, se aprobara la ejecución de dichas mejoras, el adjudicatario del presente contrato de mantenimiento deberá asumir el incremento y/o sustitución del nuevo parque a mantener sin coste

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

adicional para el Municipio de Etxebarri.
El contrato de mantenimiento previsto comprende un **periodo de dos años**.

1.2 Edificios e instalaciones objeto del contrato.

Los edificios y emplazamientos objeto del mantenimiento y soporte son los que a continuación se relacionan:

- Edificio de Policía Municipal (Comisaría)
- Casa Consistorial (Ayuntamiento)
- Carretera vial y rotonda en c/ Santa Marina
- Depósito Municipal
- Cementerio
- Rampas mecánicas en c/ Andalucía
- Ascensores y rampas en c/ Lezama Leguizamón
- Calle San Esteban y San Antonio cercano a la rotonda en N-634
- Ascensor en c/Callesta Ana
- Ascensor c/Navarra

1.3 Alcance.

Las instalaciones que serán objeto del mantenimiento y soporte avanzado incluirán todos los elementos e infraestructura asociados a cada sistema, en concreto:

- **Sistema de videovigilancia y LPR**: cámaras, carcasas, soportes mecánicos, videograbadores, teclados, controladores, servidores, aplicaciones software, conmutadores ethernet, monitores, cableados estructurados y sistema eléctrico asociado a los sistemas de seguridad.
- **Infraestructuras inalámbricas**: Antenas de radioenlaces, soportes mecánicos, aplicaciones software, conversores, cableados estructurados y eléctricos, inyectores de potencia.

El equipamiento objeto del mantenimiento y soporte se detalla en el ANEXO I.

1.4 Modificaciones del parque de equipos a mantener.

Teniendo en cuenta la duración del contrato de mantenimiento, es necesario prever cualquier modificación y/o ampliación del parque de equipos a mantener. Las principales causas de la modificación del parque de equipos vendrán motivadas principalmente por:

- Incorporación de nuevos edificios municipales o emplazamientos a los que haya que instalar el sistema de videovigilancia y/o puntos de lectura de matrículas.
- Mejoras por cumplimiento normativo y/o mejoras tecnológicas.

El Ayuntamiento de Etxebarri se reserva el derecho a poder contratar a otros proveedores las mejoras y/o modificaciones, teniendo la empresa adjudicataria que asumir dentro de este contrato su soporte avanzado y mantenimiento en las condiciones pactadas. Si la ampliación y/o cambio del parque de equipos es significativo, y la empresa mantenedora carece de los conocimientos

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

técnicos adecuados, se otorgará un mes a partir de la nueva implantación, para que acredite los conocimientos técnicos adecuados para su aprobación por el responsable del contrato en el Ayuntamiento de Etxebarri.

1.5 Visita a los emplazamientos.

Las empresas licitadoras podrán conocer de primera mano el estado del equipamiento existente en cada uno de los emplazamientos, con el objetivo de que puedan elaborar sus mejores propuestas técnico-económicas.
Para ello, dentro del plazo abierto de licitación y bajo petición escrita por parte de las empresas licitadoras, se concertará una visita a los distintos emplazamientos municipales.
El adjudicatario aceptará ofrecer el servicio de mantenimiento y soporte a los sistemas de vídeo vigilancia y LPR en las condiciones técnicas y funcionales en las que se encuentren a la fecha de entrada en vigor del contrato.

1.6 Cumplimiento de contrato.

El Ayuntamiento de Etxebarri asignará una persona como responsable del presente contrato cuya misión será velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente.
En este sentido, se valorará positivamente que las empresas licitadoras presenten un modelo de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de servicio contractuales dentro de su metodología.

1.7 Duración del contrato.

Los servicios objeto del presente pliego tienen una duración prevista de **dos años**, desde la fecha de formalización del mismo, contemplándose dos años adicionales de prórroga una vez que ambas partes estén de acuerdo.
En el supuesto de que no haya ninguna mención escrita a la renuncia por alguna de las partes antes finalizar el contrato, se dará automáticamente por prorrogado el contrato.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los servicios a desarrollar se engloban en los siguientes tipos de mantenimiento y soporte avanzado:

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Servicio de soporte avanzado

2.1 Mantenimiento Preventivo.

Se entiende por mantenimiento preventivo a todas aquellas acciones realizadas de forma periódica encaminadas a lograr el correcto y pleno funcionamiento de los sistemas de vídeo vigilancia, LPR e infraestructuras inalámbricas.
Quedarán incluidas en el soporte todas aquellas herramientas o plataformas software que faciliten

la labor de identificación de posibles fallos antes de que se produzcan o que permitan detectar la degradación en las prestaciones globales de los sistemas e infraestructuras.
Se realizarán una revisión preventiva anual en el equipamiento objeto del mantenimiento.
Se valorará positivamente la inclusión de un mayor número de revisiones preventivas anuales, a incluir en el **SOBRE "C" CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMATICA.**

Se prestará especial atención en las revisiones de los sistemas de vídeo vigilancia y LPR a la limpieza de las lentes o carcasas de las cámaras de vídeo vigilancia, reajuste de las ópticas si fuese necesario y a los sistemas de grabación de las imágenes.
En la infraestructura inalámbrica la comprobación de la correcta configuración y alineación de las antenas y la existencia de posibles interferencias que penalicen el rendimiento de los sistemas inalámbricos.
Las empresas licitadoras deberán detallar el alcance del mantenimiento preventivo que consideren oportuno, los medios tanto técnicos como humanos puestos a disposición y la metodología de mantenimiento y soporte a emplear.

2.2 Mantenimiento Correctivo.

Se entiende por mantenimiento correctivo a todas aquellas acciones encaminadas a conseguir el funcionamiento normal de los sistemas de seguridad, como consecuencia de una avería o incidencia sobrevenida.
Después de que la incidencia o avería haya sido subsanada en los tiempos previstos, no se dará por cerrada, hasta que no se haya comprobado la plena integración con el resto de los elementos del sistema de seguridad y su correcto funcionamiento global.
En aquellos equipos descatalogados o sin soporte técnico por parte de los fabricantes, la restitución del servicio se llevará a cabo mediante un equipo de prestaciones técnicas iguales o superiores al existente.
En el mantenimiento correctivo quedarán incluido todos los costes derivados de la reparación y/o sustitución del equipamiento, así como la mano de obra, desplazamientos, dietas, medios materiales, accesorios, fungibles, licencias, vehículos, grúas, garantías extendidas de los fabricantes.
Las empresas licitadoras deberán detallar el mantenimiento correctivo propuesto, los medios tanto técnicos como humanos puestos a disposición y la metodología de mantenimiento a emplear.

2.2.1 Disponibilidad y tiempos de resolución de incidencias

Dada la criticidad de los sistemas de vídeo vigilancia, LPR e infraestructura inalámbrica, el servicio de mantenimiento se ofrecerá en régimen de 8x5xNBD, es decir, ocho horas diarias de lunes a viernes en horario de 9:30 a 17:30 con resolución de la incidencia al día siguiente. Las incidencias en fin de semana se atenderán el primer día laboral de la semana siguiente.

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

El tiempo máximo previsto para la resolución de la incidencia vendrá determinado por su nivel de gravedad. Se han tipificado dos tipos de incidencias en función de su gravedad:

- **Incidencias leves**: Son aquellas cuya afectación se reduce a un equipo concreto. En este caso, se requiere que el tiempo de asistencia "in situ" no supere las 24 horas desde su notificación, y los tiempos máximos de resolución de la avería las 48 horas.

- **Incidencias graves**: Son aquellas cuya afectación abarca a varios equipos de forma simultánea y deben ser tratadas con urgencia. En este caso, se requiere que el tiempo de asistencia "in situ" no supere las 12 horas y los tiempos máximos de resolución de la avería sea de 24 horas.

Se valorará positivamente la mejora en los tiempos de asistencia "in situ" y tiempos de resolución de incidencias para averías graves, a incluir en el **SOBRE "TRES" CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMATICA.**

Los tiempos de resolución máximo para la subsanación empezarán a contar una vez recibida la incidencia en la empresa adjudicataria.

El incumplimiento reiterado de los tiempos máximos de asistencia "in situ" y de resolución de una incidencia, podrá llevar a la aplicación de penalizaciones, y en último término, a la rescisión del contrato.

2.2.2 Stock de repuestos y vehículo con medio de elevación

Teniendo en cuenta los plazos de resolución de una avería o incidencia, el adjudicatario estará obligado a poseer en sus instalaciones y a disposición del presente contrato un stock de repuestos mínimo y un vehículo que disponga un sistema de elevación (grúa, cesta ..).
Las empresas licitadoras deberán detallar en sus ofertas el stock de repuestos que tienen previsto acopiar para garantizar el mantenimiento correctivo en los tiempos acordados.
La omisión del stock de repuestos necesario para ofrecer el servicio de mantenimiento correctivo en los tiempos acordados dará lugar a la exclusión automática de la empresa licitadora, sin proceder a la apertura y lectura del sobre correspondiente a los criterios de valoración objetivos.
El stock de repuestos puede ser del mismo fabricante del parque de equipos instalado u otro distinto, que posea iguales, similares o superiores prestaciones técnicas.
El Ayuntamiento de Etxebarri podrá solicitar una auditoria para comprobar el stock de repuestos comprometido y la disponibilidad de un vehículo de elevación a partir de los dos meses siguientes a la entrada en vigor del contrato.

2.2.3 Atención telefónica y recepción de averías o incidencias.

Las empresas licitadoras deberán disponer atención personalizada para la recepción de averías.

- Se considera horario habitual de 9:30 a 17:30 de lunes a viernes.

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

2.3 Servicio de soporte avanzado.

El servicio de soporte avanzado corresponde a aquellas actuaciones extraordinarias que se salen de la propia actividad de soporte preventivo y correctivo.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su propuesta el tratamiento que se debe seguir los siguientes tipos de incidencias:

- Actuaciones derivadas de sabotajes o vandalismo.
- Mal uso o negligencia en las tareas operativas.
- Robos y hurtos.
- Actuaciones derivadas de inclemencias meteorológicas.

En relación con el servicio de asesoramiento, y debido a la duración del contrato, nos vamos a encontrar con cambios normativos relacionados con la seguridad física. La empresa adjudicataria deberá asesorar al personal asignado por el Ayuntamiento de Etxebarri para adaptar los sistemas de seguridad a dichos cambios normativos, y cumplir con ello, la legislación vigente en cada momento. Además, deberá realizar el estudio y análisis de los sistemas actuales para plantear posibles mejoras tecnológicas.
Las empresas licitadoras deberán describir en sus ofertas el alcance del servicio de soporte avanzado y metodología a emplear.

2.4 Informe de seguimiento de actividades.

La empresa contratista deberá remitir al personal asignado por el Ayuntamiento de Etxebarri un informe semestral de actividades correctivas y preventivas realizadas. En dicho informe figurarán en cuanto a actuaciones preventivas realizadas, el tipo de operación, fecha y técnico de soporte asignado, y en cuanto, al mantenimiento correctivo se reflejará la siguiente información:

- Entrada de la incidencia: fecha y hora de la notificación.
- Asistencia “In situ”: fecha y hora de comienzo reparación “in situ”.
- Tipificación de avería o incidencia: leve o grave.
- Causa que ha provocado la avería o incidencia.
- Descripción pormenorizada de la reparación realizada, indicando si se han empleado materiales del stock de repuestos para la recuperación del servicio.
- Tiempo dedicado en la resolución de la Avería.
- Nombre y apellidos del técnico de soporte asignado.

En aquellos casos en los que se haya producido una avería tipificada como grave, la cual haya provocado un impacto negativo y significativo en los sistemas e infraestructuras, el contratista emitirá en el menor tiempo posible, un informe especial donde se detalle las causas de la avería y las actuaciones realizadas para subsanarla.
Si la causa del problema es ajena a la propia naturaleza del servicio, la empresa contratista deberá recomendar las actuaciones a realizar para su resolución definitiva.

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus

2.5 Garantía.

Durante el periodo de mantenimiento, la empresa contratista deberá ofrecer una garantía total sobre los equipos y software a mantener, se encuentren o no bajo la cobertura del fabricante.
Si el equipamiento averiado estuviera en garantía del fabricante, y se detecta un defecto de fabricación, la empresa contratista deberá realizar la gestión de la garantía con el fabricante a través de su servicio técnico.
Mientras se realiza la gestión, la empresa contratista estará obligada a garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas, empleando para ello el stock de repuestos previstos a tal efecto.
La empresa adjudicataria deberá contratar la extensión o mejora de garantía del software de los fabricantes cuando este sea de pago, con el fin de poder tener acceso al servicio técnico del fabricante. Con la primera factura, se deberá adjuntar un certificado del fabricante acreditando dicha contratación, no siendo válido ningún otro certificado que no sea el del propio fabricante.

2.6 Cambio de proveedor de servicios

Las empresas licitadoras deberán presentar en sus propuestas las actividades a realizar ante un posible cambio de contratista. Dichas propuestas persiguen minimizar el impacto ante cambios de proveedores de servicios.

3.-PENALIZACIONES Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO

El responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Etxebarri controlará periódicamente el cumplimiento de los acuerdos exigidos en el Pliego, y de los compromisos adquiridos por la empresa adjudicataria en su propuesta.
En el caso de encontrarse incumplimientos de forma reiterada y sin la debida exposición motivada, el Ayuntamiento de Etxebarri se reserva el derecho de aplicar las siguientes penalizaciones:

- **Incidencias o averías leves.** Se considera incumplimiento a más de cuatro incidencias en un trimestre ampliando los plazos máximos previstos en el pliego y sin la debida justificación.
- **Incidencias o averías graves**. Se considera incumplimiento a más de dos incidencias en un trimestre ampliando los plazos máximos previstos en el pliego y sin la debida justificación.

En ambos supuestos, la penalización a aplicar será del 33,33% del importe trimestral a descontar en la siguiente factura mensual a emitir por parte del contratista.
La aplicación de penalizaciones en dos trimestres consecutivos dentro del mismo año natural llevará automáticamente a la rescisión del contrato con la empresa adjudicataria, sin que, por ello, tenga derecho a ningún tipo de indemnización económica o contraprestación.
Ante esta situación, la empresa saliente deberá favorecer la entrada de un nuevo proveedor de servicios, siguiendo las actividades propuestas en el apartado 2.6.

4.-REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBEN DE CUMPLIR LAS EMPRESAS

Las empresas licitadoras del proyecto deberán:

- Estar homologadas por el Ministerio del Interior como empresa de seguridad privada a nivel estatal o autonómico acorde a la legislación vigente en materia de seguridad (Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada).
- Estar dada de alta como empresa de Telecomunicaciones en el Epígrafe D.

5.- CUALIFICACIONES TÉCNICAS

Se valorará positivamente que las empresas licitadoras dispongan del conocimiento técnico necesario para realizar las labores de mantenimiento sobre el equipamiento instalado, para ello, dentro del apartado de recursos humanos dedicados al mantenimiento, se valorará positivamente la inclusión de certificados de formación técnica expedido por los fabricantes.

Sabino Arana 1A - 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF. P4803600H 944267000 944491458 etxebarri@etxebarri.eus www.etxebarri.eus