



**GALDAKAOKO UDALAREN MENDEKO BIDEOZAINZA-SISTEMAREN
MANTENTZE-ZERBITZUAK KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN
AGIRIA**

***PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA PROPIEDAD DEL
AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO***

OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es describir las condiciones técnicas que han de regir la contratación del **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN ASOCIADAS EN EL MUNICIPIO DE GALDAKAO”** por un período de dos años, con posibilidad de una prórroga por otros dos años adicionales.

El servicio de mantenimiento 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.





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 Galdakao para adaptar los sistemas a dichos cambios normativos, y cumplir con ello, la legislación vigente en cada momento.

CONDICIONES TÉCNICAS.

Las empresas licitadoras deberán estar homologadas como empresa de seguridad, y 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.

El personal debe ser especializado y acreditado para la prestación del servicio.

Edificios e instalaciones objeto del contrato.

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

- Ayuntamiento
- Udaltzaingoa
- Eguzkibegi Ikastola/Egia
- Elexalde
- Basozabal



- Bizkai kalea
- Aperribai
- Juan Bta. Uriarte.
- Bengoetxe
- Pontzi Zabala
- Lapurdi.

A modo orientativo, señalar que las cámaras actualmente instadas y objeto del mantenimiento son 39, existiendo la previsión de la instalación de nuevos equipos que estarán incluidos en el presente contrato.

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

- **Sistema de videovigilancia:** cámaras de videovigilancia, carcassas, soportes mecánicos, videograbadores NVR/DVR, teclados, joystick, monitores, decodificador, servidores, aplicaciones software.
- **Sistemas inalámbricos:** Radioenlaces, antenas, soportes mecánicos, PoE injector.
- **Infraestructuras físicas:** Infraestructuras de cableado estructurado, latiguillos, paneles de UTP, etc.
- **Infraestructura eléctrica:** tendidos eléctricos que alimentan a los sistemas de seguridad y comunicaciones, así como los diferenciales y magneto térmicos de cada línea eléctrica.



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

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

1. **Mantenimiento preventivo.**
2. **Mantenimiento Correctivo.**
3. **Soporte Avanzado.**

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 e infraestructuras de comunicaciones en el Ayuntamiento de Galdakao.

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 DE CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.**)



Se prestará especial atención en las revisiones de los sistemas de vídeo vigilancia 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 de los puntos de acceso y controladores, así como a la alineación de las antenas de radiofrecuencia y la posible existencia de 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. Se deberá detallar el modelo de “Check-list” que se empleará para llevar a cabo dicha actividad.

Mantenimiento Correctivo.

Se entiende por mantenimiento correctivo a todas aquellas acciones encaminadas a conseguir el funcionamiento normal de los sistemas de seguridad, e infraestructura de comunicación, 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.



Aquellos equipos de comunicaciones que queden descatalogados dentro del periodo de mantenimiento y sin soporte técnico por parte de los fabricantes, la restitución del servicio se llevará a cabo por el nuevo equipo que sustituya al existente dentro del catálogo del fabricante. El coste de la adquisición de dicho equipo correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

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 (si fuese necesario).

Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao
Tel.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43
www.galdakao.net

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.

Disponibilidad y tiempos de resolución de incidencias:

El servicio de mantenimiento se ofrecerá las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana, todos los días del año.

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 los tiempos de asistencia “in situ” no supere las 24 horas desde su notificación, y los tiempos máximos de resolución de la avería las 72 horas. Ejemplo: cámaras CCTV.

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 máximo de inicio de la asistencia “in situ” sea de 6 horas y el tiempo máximo de resolución de la avería a las 8 horas. Ejemplo de incidencias de incidencias graves: Cortes de fibras ópticas o caída de radioenlace, conmutadores ethernet, grabadores, aplicación de gestión y administración del vídeo. En esta tipología de incidencias se incluyen las cámaras de Lectura de Matrículas existentes en el Municipio de Galdakao.

Se valorará positivamente la mejora en los tiempos de asistencia “in situ” y tiempos de resolución de incidencias o averías graves, a incluir en el **SOBRE DE CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.**

Una vez recibida la incidencia en la empresa adjudicataria empezará a contar los tiempos de resolución máximo para la subsanación.

En el caso que no se pudiesen cumplir los plazos establecidos por la empresa adjudicataria, se solicitará mediante exposición motivada, las razones que justifiquen dicho incumplimiento.

Stock de repuestos.



Teniendo en cuenta los exigentes 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.

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 de la propuesta económica.

El stock de repuestos será **exclusivo** para garantizar los acuerdos de niveles de servicio del contrato y no podrán utilizarse para otros contratos.

El Ayuntamiento de Galdakao podrá auditar el stock de repuestos a partir de los dos meses siguientes a la entrada en vigor del contrato.

El incumplimiento no justificado entre lo reflejado en la oferta presentada por el adjudicatario y el stock real disponible en sus instalaciones, podrá conllevar la rescisión del contrato con la empresa adjudicataria, sin tener derecho a ningún tipo de compensación o indemnización económica.



El stock de repuestos deberá incluirse en un capítulo independiente y fácilmente localizable en el índice del documento a incluir en el SOBRE - CRITERIOS PONDERABLES EN FUNCION DE UN JUICIO DE VALOR.

Soporte Avanzado.

El servicio de soporte avanzado corresponde a aquellas actuaciones extraordinarias que se salen de las actividades propias del soporte preventivo y correctivo, y que requieren la participación de la empresa adjudicataria.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su propuesta las siguientes actividades:

- **Servicios de consultoría de seguridad física.**
- **Servicios de asesoría sobre la protección de datos.**
- **Actuaciones derivadas de sabotajes o vandalismo.**
- **Mal uso o negligencia en las tareas operativas.**
- **Robos y hurtos.**
- **Actuaciones derivadas de inclemencias meteorológicas.**

Las actuaciones extraordinarias estarán sujetas a los mismos acuerdos de niveles de servicio que el resto del mantenimiento.

En relación con el servicio de consultoría, y debido a la duración del contrato, nos podemos encontrar con cambios normativos relacionados con la seguridad física. La empresa



adjudicataria deberá asesorar al personal asignado por el Ayuntamiento de Galdakao para adaptar los sistemas a dichos cambios normativos, y cumplir con ello, la legislación vigente en cada momento.

Las empresas licitadoras deberán describir en sus ofertas el alcance del servicio de soporte avanzado y metodología a emplear.

Informe de seguimiento de actividades.

La empresa contratista deberá remitir al personal asignado por el Ayuntamiento de Galdakao un informe 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.

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.

PENALIZACIONES Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.



El responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Galdakao controlará periódicamente el cumplimiento de los acuerdos y niveles de servicio exigidos en el Pliego, y de los compromisos adquiridos por la empresa adjudicataria en su oferta.

En el caso de encontrarse incumplimientos de forma reiterada y sin la debida exposición motivada, el Ayuntamiento de Galdakao 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.

CALIDAD MEDIOAMBIENTAL



La empresa contratista tratará en la medida de lo posible de minimizar cualquier impacto medioambiental asociado a la actividad realizada. Es responsabilidad de la empresa evitar todo vertido de residuos y el abandono de cualquier tipo de materiales o residuos.

Cualquier residuo o resto de material generado como consecuencia de los trabajos realizados por la empresa, deberá ser retirado por la misma y gestionado conforme a la legislación vigente.

EQUIPAMIENTO OBJETO DEL CONTRATO Y CUALIFICACIONES TECNICAS:

Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de videovigilancia y sus elementos asociados de comunicaciones y alimentaciones.

Se proporcionará el detalle de las configuraciones a la empresa que resulte adjudicataria del contrato.

El sistema CCTV consta de 2 grabadores de 32 y 16 canales respectivamente y un DVR hasta 4 canales analógicos TVI, AHD, CVI, y un canal IP. En la instalación actual tenemos un total de 5 cámaras analógicas y 31 cámaras IP de distintos fabricantes (Axis, Dahua y Hikvision). El puesto de control y visualización consta de un PC gestor de vídeo de altas prestaciones asociados a cinco monitores de visualización de diferentes formatos, un joystick y un decodificador de 8 salidas.

Las ampliaciones que se produzcan a lo largo de la duración del contrato también serán objeto de mantenimiento si que eso suponga un mayor coste.



La parte de comunicaciones se basa en una infraestructura de radioenlaces Punto a Punto (4 vanos-8 antenas) y Multipunto (2 vanos – 3 antenas) en la frecuencia libre de 5Ghz con protocolo AC del fabricante Ubiquiti. Será objeto del presente contrato el mantenimiento de estos sistemas, así como los elementos asociados como alimentadores, inyectoros PoE, conversores de medios.

La parte de alimentación eléctrica de todos estos elementos, es variable en función de la ubicación de las cámaras. Las cámaras dependientes de edificios públicos se alimentan desde los propios cuadros eléctricos con su respectiva protección o conmutadores ethernet PoE, y las cámaras instaladas en carreteras, ascensores públicos o zonas sensibles a ser vigiladas, están alimentadas desde los diferentes cuadros de mando de alumbrado público existentes en la localidad. Los conmutadores ethernet PoE se encuentran gestionados desde el Dpto. de Informática del Ayuntamiento y no son objeto del presente contrato.

En base a esto, se hace necesario que el licitador tenga a disposición del contrato medios de elevación adecuados para llegar a las farolas o báculos donde se encuentra equipamiento de videovigilancia (cámaras, cuadro de control y/o comunicaciones, antenas de comunicaciones), así como equipamiento necesario para llevar a cabo un correcto mantenimiento preventivo y correctivo (analizadores de espectro, certificador de cableado estructurado o cualquier otro).

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES





La entidad adjudicataria cumplirá las exigencias previstas en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A tal efecto, se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares las condiciones y requisitos exigidos.

