

Pliego de prescripciones técnicas de:
Mantenimiento
de las centralitas de ETS

P20021334

Índice

1	Objeto del concurso.....	3
2	Definiciones.....	3
3	Antecedentes.....	4
4	Trabajos a acometer por el contratista.....	4
4.1	Inventario de las instalaciones.....	4
4.2	Alcance de las prestaciones del servicio de mantenimiento.....	5
5	Otros detalles asociados al servicio a contratar. Desarrollo general de los trabajos	6
5.1	Aptitud técnica de las empresas contratistas.....	6
5.2	Vestuarios y ropa de trabajo.....	7
5.3	Desarrollo operativo de los trabajos	7
5.4	Control de los trabajos	7
6	Planteamiento de la contratación.....	8
6.1	Plazo	8
6.2	Importe del contrato	8
6.3	Abonos de los trabajos, certificaciones.....	8

Pliego de prescripciones técnicas de: Mantenimiento centralitas de ETS

1 Objeto del concurso

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares trata de establecer las condiciones técnicas que han de regir la adjudicación y en su momento, la ejecución de los trabajos recogidos en este pliego dedicado al servicio de mantenimiento y resolución de posibles incidencias de las centralitas telefónicas Alcatel que ETS dispone.

El alcance de los servicios en lo que respecta a instalaciones afectadas, ámbito y otras especificaciones del servicio a contratar se definirá en puntos posteriores a este pliego.

2 Definiciones

Se definen las siguientes figuras:

→ **Promotor**: ETS – RFV

→ **Director de la obra**: Técnico de ETS el cual supervisará la correcta ejecución, ajuste a la planificación y contenido de los trabajos contratados al licitador en las condiciones que se recogen en este pliego y pliego de condiciones generales.

→ **Contratista**: La persona física o entidad jurídica adjudicataria de este concurso.

→ **Delegado del contratista**: Representante del contratista ante ETS. Dicha persona será el representante del contratista de los trabajos que éste realice ante ETS informando y dando relación de su ocurrencia al director de la obra de ETS.

→ **Mantenimiento preventivo**: Es aquel tipo de mantenimiento ejecutado sobre las instalaciones con una periodicidad previamente determinada cuyo objeto es revisar o chequear el funcionamiento y el buen estado de las instalaciones con el fin de minimizar averías reduciendo los tiempos en los que está fuera de servicio la instalación.

→ **Mantenimiento correctivo**: Consiste en la reparación de una avería sobre una instalación concreta.

→ **Mantenimiento reactivo, proactivo**: Se trata de, según las actividades de mantenimiento rutinarias, vigilancias a las instalaciones etc., la realización de mejoras en las instalaciones o proposición de las mismas con el fin de mejorar el comportamiento de los equipamientos y minimizar las intervenciones de correctivo.

→ **Mantenimiento evolutivo**: Mejora sobre las instalaciones implementando nuevas funcionalidades en las mismas encaminadas a resolver problemas de operación o problemas detectados en mantenimiento.

3 Antecedentes

ETS dispone de varios centros de trabajo ubicados en Bilbao (oficinas y puesto de mando), Abadiño (oficinas), Donostia (oficinas y puesto de mando) y Araso (oficinas) donde se encuentra instalado un sistema de telefonía fija IP gobernado por centralitas telefónicas Alcatel.

A pesar de que el sistema de telefonía fija se ha visto desplazado por las redes móviles de telefonía, a día de hoy su uso sigue siendo importante en las oficinas. Mención aparte es su utilización en los puestos de mando donde la canalización de todas las comunicaciones de voz se realiza a través de los sistemas de telefonía fija siendo por lo tanto una necesidad para la explotación que su funcionamiento tenga una fiabilidad muy alta.

Se pretende articular un contrato de mantenimiento que ofrezca un soporte de asistencia técnica sobre las centralitas de telefonía realizando mantenimientos preventivos sobre los equipos y atención a averías en caso de que fuera así demandado por el servicio de mantenimiento de ETS.

4 Trabajos a acometer por el contratista

El objeto del concurso es la ejecución del mantenimiento de las centralitas telefónicas Alcatel que ETS dispone para la gestión de telefonía en varios centros de trabajo.

4.1 Inventario de las instalaciones

El inventario de equipos a mantener y la ubicación es la siguiente:

Ubicación	Equipamiento
ETS Albia	Central Telefónica Alcatel OXE 144 Extensiones analógicas 032 Extensiones digitales 004 Enlaces analógicos 001 Accesos primarios 000 Sistema gestión A/4760 001 Consola de Operadora 4059
ETS Amara	Central Telefónica Alcatel OXE 048 Extensiones analógicas 016 Extensiones digitales 004 Enlaces analógicos 004 Accesos básicos
ETS Atxuri	Central Telefónica Alcatel OXE 044 Extensiones analógicas 016 Extensiones digitales 004 Enlaces analógicos 004 Accesos básicos
ETS Durango	Central Telefónica Alcatel IP MEDIAGATEWAY 056 Extensiones analógicas 012 Extensiones digitales 002 Accesos básicos

En caso de aumento de equipos o de variación de los mismos, se procederá a aumentar proporcionalmente el contrato de acuerdo al mismo criterio proporcional con lo que está calculado el importe inicial. Esta variación será aplicada a partir del siguiente mes después de la fecha de aprobación de la ampliación del contrato correspondiente.

4.2 Alcance de las prestaciones del servicio de mantenimiento

Se enuncian a continuación los diferentes servicios que se incluyen dentro de este contrato.

Soporte técnico

La empresa contratista deberá proporcionar soporte técnico para los productos y equipos señalados en el apartado 4.1. Estos se podrán supervisar a través de un

acceso remoto de red para realizar trabajos de evaluación de incidencias y trabajos de mantenimiento.

Se deberá garantizar un servicio de diagnóstico y resolución de problemas, incluyendo la sustitución de componentes defectuosos que esté disponible durante las 24 horas del día todos los días de la semana incluidos fines de semana y festivos.

Mantenimiento preventivo

Se realizará la diagnosis del equipamiento de las centralitas al menos una vez al año. Esta operación de chequeo de buen funcionamiento se llevará a cabo en remoto, a través del acceso remoto de red o bien se puede plantear una revisión in situ con carácter anual.

Mantenimiento correctivo y tiempos de respuesta

En caso de incidencias mayores en el sistema (indisposición de la centralita), personal de mantenimiento de ETS contactará con el servicio técnico asignado demandando una intervención correctiva.

Se requieren unos determinados tiempos de respuesta que garanticen lo siguiente:

- Rellamada y conexión con el equipo en un tiempo máximo de 1 hora desde la recepción de la incidencia.
- Soporte in situ dentro de las 4 horas posteriores a la recepción de la incidencia en caso de incidencia grave.

En caso de que sea necesario el suministro de materiales, la empresa adjudicataria procederá a su suministro indicando a ETS el coste de materiales utilizados para proceder a su liquidación mediante pedido aparte a este contrato.

5 Otros detalles asociados al servicio a contratar. Desarrollo general de los trabajos

A continuación se detallan otros aspectos relativos al servicio de mantenimiento que completan el pliego de especificaciones técnicas.

5.1 Aptitud técnica de las empresas contratistas

Las empresas que se presenten al concurso correspondiente a este pliego deberán

de acreditar su aptitud para el mantenimiento de estos sistemas e instalaciones específicas.

Deberán estas empresas acreditar la disposición de la tecnología necesaria con la que están diseñados y contruidos los sistemas; ya que sólo se permitirá la manipulación hardware y software de dichas instalaciones y equipos a empresas homologadas por el fabricante tanto para hacer frente a mantenimientos como a variaciones en las instalaciones.

5.2 Vestuarios y ropa de trabajo

El contratista se procurará sus propios vestuarios en su centro de trabajo.

La ropa de trabajo del contratista será siempre completamente distinguible y diferente de la ropa de trabajo de ETS. El contratista procurará la suficiente y correcta dotación de EPI's a sus operarios en función de los trabajos que desempeñen.

5.3 Desarrollo operativo de los trabajos

Una vez adjudicado el contrato correspondiente a los trabajos descritos en este pliego, la contrata se dispondrá a redactar el programa - plan de mantenimiento con el fin de delimitar el alcance global del mantenimiento de los trabajos.

Se seguirán las pautas marcadas en este pliego, las que el contratista considere oportuno desde su experiencia en la instalación o mantenimiento de sistemas análogos, así como aquellas indicaciones que le sean realizadas desde ETS.

Durante este proceso de redacción de los trabajos se realizarán las reuniones necesarias a fin de recabar información de las instalaciones a mantener, fijar puntos de vista sobre el mantenimiento, aclaración de las consistencias y de la programación etc.

Una vez redactado el programa y tras su aprobación definitiva por parte de mantenimiento de ETS, quedarán fijadas las consistencias definitivas de dicho contrato en lo que respecta a revisiones, tareas del servicio de mantenimiento y resolución de posibles incidencias.

5.4 Control de los trabajos

Los trabajos se realizarán de acuerdo al plan de mantenimiento confeccionado por el adjudicatario y aprobada por el director de proyecto.

Con periodicidad anual el contratista remitirá un informe resumen de todas las actividades de mantenimiento y resolución de posibles incidencias generadas a lo

largo del año de contratación.

Ante cualquier duda o propuesta, el contratista se dirigirá al director de la obra, el cual aclarará el particular que en el desempeño de los trabajos contratados le surjan.

El director de obra o personal de ETS de mantenimiento podrá inspeccionar la marcha de los trabajos, las observaciones o prescripciones que se derivan de la inspección serán indicadas al contratista a través del director de obra de ETS.

6 Planteamiento de la contratación

Concurso abierto de valoración de trabajos a realizar recogidos en este documento de especificaciones técnicas.

6.1 Plazo

El plazo de ejecución de los trabajos aquí planteados es de cuatro años, prorrogable un año más previo acuerdo entre ambas partes.

6.2 Importe del contrato

De acuerdo con el alcance de los servicios a prestar especificados en este documento, se establecen el siguiente precio para la contratación:

VEINTISIETE MIL EUROS (27.400,00.-€).

Anualidad 1 (6.850,00 €)

Anualidad 2 (6.850,00 €)

Anualidad 3 (6.850,00 €)

Anualidad 4 (6.850,00 €)

6.3 Abonos de los trabajos, certificaciones

Los trabajos se abonarán en certificaciones mensuales a 30 días según fecha factura indicando en la certificación el desglose de las tareas realizadas durante el periodo de certificación.

Abadiño a 11 de Noviembre de 2020