



**SEGURTASUN SAILA**  
Administrazio eta Zerbitzuen Sailordetza  
*Kudeaketa Ekonomikoaren eta Baliabide*  
*Orokorren Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD**  
Viceconsejería de Administración y Servicios  
*Dirección de Gestión Económica y Recursos*  
*Generales*

## **MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE INHIBICIÓN RADIOELÉCTRICA**

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Erandio, 31 de marzo de 2015



## TABLA DE CONTENIDOS

	Página
1. ANTECEDENTES Y OBJETO .....	1
1.1 Expediente de Precios Unitarios .....	1
1.2 Contrato Plurianual .....	2
2. ALCANCE DEL CONTRATO .....	3
2.1 Equipos y sistemas incluidos .....	3
2.2 Servicios y tareas solicitados .....	3
2.2.1 Definición de tareas tipo .....	4
2.3 Ámbito geográfico del contrato .....	4
2.4 Nivel de servicio .....	5
2.5 Medios y control de calidad .....	6
2.6 Documentación .....	6
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	8
3.1 General.....	8
3.2 Mantenimiento correctivo .....	8
3.2.1 Mantenimiento correctivo de primer nivel .....	8
3.2.2 Mantenimiento correctivo de segundo nivel .....	9
3.3 Mantenimiento preventivo .....	9
3.4 Condiciones para la realización de instalaciones.....	10
3.4.1 Cableado y conectorización .....	10
3.4.2 Tipos de cables .....	10
3.4.3 Sistemas radiantes.....	11
3.5 Repuestos .....	11
3.6 Servicios de soporte .....	11
3.7 Pruebas y aceptación de obra.....	11
3.8 Garantía.....	12
4. DOCUMENTACIÓN DE LAS OFERTAS .....	13
4.1 Resumen ejecutivo .....	13
4.2 Memoria Técnica .....	13
4.3 Respuesta a condiciones contractuales .....	14
4.4 Oferta Económica .....	14



4.5	Evaluación de ofertas .....	14
5.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	15
5.1	Supervisión de la actuación del contratista.....	15
5.2	Gestión de avisos de incidencias. Servicio Arreta.....	15
5.3	Registro de notificaciones e inventario.....	15
5.3.1	Registro de avisos de avería recibidos.....	16
5.3.2	Informe de averías .....	16
5.4	Documentación de los sistemas .....	17
5.4.1	Actualización de la documentación .....	17
5.5	Seguridad .....	17
5.5.1	Seguridad Laboral.....	17
5.5.2	Secreto y confidencialidad.....	17
5.5.3	Personal autorizado.....	18
5.6	Facturación.....	18
ANEXO 1.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES TIPO.....	19
A.1	Servicios de mantenimiento correctivo.....	19
A.2	Servicios de mantenimiento preventivo.....	19
A.3	Servicios de instalación .....	20
A3.1	Consideraciones sobre el alcance de las instalaciones tipo definidas.....	21



## 1. ANTECEDENTES Y OBJETO

El Departamento de Seguridad de Gobierno Vasco cuenta con una serie de equipos inhibidores de radiofrecuencia instalados en vehículos, destinados a la protección personal de los agentes de la Ertzaintza.

Las tareas de ajuste y reparación de estos equipos de inhibición radioeléctrica y de sus instalaciones deben ser realizados por una empresa especializada en la prestación de estos servicios técnicos, que garantice unos bajos tiempos de respuesta a las solicitudes de intervención y la confidencialidad de todos los datos relacionados con el parque de inhibidores.

El objeto de la presente licitación es la contratación, por un procedimiento abierto, del servicio de mantenimiento de equipos de inhibición radioeléctrica y de sus correspondientes instalaciones a bordo de vehículos del Departamento de Seguridad.

En particular, el contrato engloba los siguientes servicios:

- Atención y resolución de incidencias relacionadas con averías de equipos de inhibición o de sus instalaciones. Mantenimiento correctivo de primer y segundo nivel.
- Revisión preventiva y reparación de equipos inhibidores y de sus instalaciones vehiculares. Mantenimiento preventivo.
- Servicios de instalación requeridos para adaptar el parque de equipos inhibidores a los cambios en la flota de vehículos (altas, bajas e intercambio de vehículos).

Este documento describe los requerimientos técnicos que deberá satisfacer el adjudicatario del contrato.

### 1.1 Expediente de Precios Unitarios

El dimensionamiento del expediente se ha realizado a partir de la previsión realizada por la División de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) del número de actuaciones de mantenimiento correctivo y preventivo y de las modificaciones de instalación previstas para los próximos ejercicios.

No obstante, el expediente se lanza para su adjudicación por precios unitarios, de forma que las tareas se realizarán tras la recepción de los pedidos específicos por parte del Departamento de Seguridad, bien sean avisos particulares de incidencia cursados por el Centro de Atención de Usuarios de la DTIC (CAU *Arreta*) u órdenes de trabajo emanadas por los técnicos designados del Gobierno Vasco.

Así pues, el presupuesto total es orientativo y únicamente válido a efectos de reserva presupuestaria, sin que suponga compromiso por parte de la Administración de realización de un número determinado de salidas de mantenimiento o de instalaciones.



## 1.2 Contrato Plurianual

La necesidad de los trabajos incluidos en el expediente se extiende mas allá de la finalización del presente ejercicio. Se establece una duración del contrato de 24 meses, abarcando los ejercicios 2015, 2016 y 2017.

Los precios ofertados serán válidos para todo el periodo de vigencia del contrato.



## 2. ALCANCE DEL CONTRATO

### 2.1 Equipos y sistemas incluidos

Los equipos e instalaciones a bordo de vehículos cuyo mantenimiento está considerado dentro de este contrato son los siguientes:

- Para el mantenimiento de primer nivel: todos los modelos de equipos de inhibición utilizados en el Departamento de Seguridad, sean éstos personales o vehiculares.
- Para el mantenimiento de segundo nivel: equipos inhibidores vehiculares, modelos RT002G-B1B3C, RT002G-B3C, módulo 3G y PT3.
- Todos los tipos de instalación para uso de equipos de protección a bordo de vehículos.

Las instalaciones han de ser consideradas en su globalidad, comprendiendo: antenas y otros elementos del sistema radiante, cableados de señal, cableados de energía y conectorizaciones.

### 2.2 Servicios y tareas solicitados

El contrato comprende la realización de todas las tareas consideradas necesarias para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo de primer y segundo nivel de los elementos listados, de acuerdo con los términos y condiciones recogidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Se considera tanto la realización de tareas de mantenimiento como la prestación de soporte y asistencia para la realización de modificaciones, actualizaciones o mejoras en los equipos y en sus instalaciones.

Estas tareas incluirán entre otros los trabajos de:

- Pruebas de funcionamiento de equipos para identificación de averías.
- Revisión de instalaciones y sistema radiantes de inhibidores.
- Reparación de averías o anomalías leves “in-situ”.
- Desmontaje de equipos averiados y pruebas de funcionamiento en laboratorio.
- Revisión y reparación de equipos de inhibición vehiculares de los modelos especificados en el apartado 2.1 (mantenimiento de segundo nivel).
- Cuando proceda, envío de equipo averiado a fabricante para subsanación de la avería.
- Recepción de equipos reparados y reinstalación de los mismos.
- Nuevas instalaciones y desinstalaciones de equipos.
- Transporte de materiales de reposición desde los almacenes del Gobierno Vasco hasta los centros urbanos.



Todas las actuaciones deben ser coordinadas con los servicios técnicos o el centro de atención de usuarios del Departamento de Seguridad y cuando proceda, con los servicios de soporte de tercer nivel contratados para los diferentes equipos de inhibición considerados, para la consulta, escalamiento de problemas y adopción de medidas para su resolución.

### **2.2.1 Definición de tareas tipo**

A fin de facilitar la gestión y ejecución del contrato, los servicios de mantenimiento e instalación objeto del mismo se han clasificado como sigue:

#### ***Servicios de mantenimiento correctivo***

- 1. Actuación de mantenimiento correctivo de primer nivel*
- 2. Actuación de mantenimiento correctivo de segundo nivel*

#### ***Servicios de mantenimiento preventivo***

- 3. Revisión de equipo móvil, incluida instalación..*
- 4. Revisión de funcionamiento de equipo inhibidor personal*
- 5. Revisión de instalación vehicular para equipo portátil.*

#### ***Servicios de instalación***

- 6. Instalación de equipo inhibidor vehicular.*
- 7. Desinstalación de equipo inhibidor vehicular.*
- 8. Preinstalación para inhibidor personal*
- 9. Preinstalación para inhibidor vehicular*

El alcance particular de cada tarea se describe en el Anexo 1 de este documento.

Estas tareas tipo deben ser presupuestados individualmente, asumiendo dentro del precio ofertado las desviaciones razonables que puedan surgir en cada caso particular.

## **2.3 Ámbito geográfico del contrato**

El servicio de mantenimiento correctivo se prestará en los lugares desde los que se curse las incidencias correspondientes. De forma similar, las instalaciones se realizarán en los centros policiales que así lo requieran.

Las revisiones de instalaciones y equipos consideradas dentro del mantenimiento preventivo se realizarán de forma planificada, organizando los trabajos para poder efectuar varias revisiones por centro y día, y así minimizar plazos y costes.



En todo caso, los trabajos se realizarán siempre en un centro urbano y dentro de los límites geográficos de la CAE.

## 2.4 Nivel de servicio

El contratista deberá satisfacer un nivel de servicio caracterizado por los siguientes parámetros o indicadores de su capacidad de respuesta:

### 1. *Periodo de atención.*

Las necesidades operativas de los sistemas de comunicación requieren una disponibilidad de 24 horas del día y los 365 días del año.

Por lo tanto, el contratista deberá garantizar que la disponibilidad de su servicio de mantenimiento correctivo es permanente, durante las **24 horas de cada uno de los 365 días del año**. Tomará las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia, dentro del periodo de atención y con el tiempo de respuesta que se solicita.

En lo que se refiere a la atención de órdenes de trabajo para la realización de mantenimientos preventivos o de nuevas instalaciones, el contratista se compromete a la realización de trabajos en días hábiles, con jornada laboral de mañana y tarde.

### 2. *Sistema de recepción de avisos*

El contratista dispondrá de un **sistema de recepción de avisos de averías durante las 24 horas del día**, con respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, y admitiéndose respuestas mecanizadas (reencaminamiento automático del aviso al equipo de mantenimiento) fuera de la jornada laboral.

La recepción de órdenes de trabajo de otra índole se realizará dentro del horario laboral de la empresa adjudicataria.

### 3. *Tiempos máximos de respuesta al aviso.*

El tiempo máximo de respuesta al aviso es el intervalo de tiempo que transcurre desde la notificación del aviso al adjudicatario hasta el inicio de las reparaciones o tareas a realizar en el lugar que se indique. Los valores máximos se fijan en función del tipo de incidencia:

#### Averías no prioritarias

El plazo máximo para la atención de una incidencia no marcada como prioritaria es la **primera hora del día laboral siguiente** a la recepción del aviso.

#### Órdenes de trabajo no prioritarias

El plazo máximo para la atención de una orden de trabajo no marcada como prioritaria es de **7 días** a partir de la fecha de recepción del pedido.



### Averías u órdenes de trabajo prioritarias

Con carácter excepcional, se determinarán actuaciones que deben ser atendidas con la máxima prioridad. Para estos casos se establecen los siguientes tiempos máximos: **dos horas** para avisos recibidos en horario laboral, y **primera hora del día siguiente** al aviso, festivos incluidos, para avisos recibidos fuera de este horario.

#### *4. Tiempos máximos de reparación.*

El tiempo máximo de reparación es el plazo máximo fijado para la resolución de la incidencia, contado a partir de la primera consideración de la misma.

El tiempo máximo de resolución de la avería establecido en este contrato es de **48 horas**. Este tiempo no podrá alargarse mas allá de lo estrictamente necesario. En ningún caso se admitirán demoras debidas a falta de materiales de uso común o falta de capacidad humana ó técnica.

En el caso de que se produzcan varias averías de forma simultánea, el contratista acordará con los técnicos competentes del Gobierno Vasco el orden de prioridad con el que deben ser atendidas.

Estos parámetros se consideran indicares mínimos a satisfacer. Se permite que los licitadores propongan métodos de trabajo o prestaciones diferentes de las requeridas, para mejorar su tiempo de respuesta y la garantía de calidad de su servicio.

## **2.5 Medios y control de calidad**

El Contratista dispondrá de todas las herramientas, aparatos, equipos de medida, material de seguridad y vehículos necesarios, así como del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo los servicios objeto del presente contrato.

Asimismo, la oferta incluirá todos los servicios de garantía de calidad y de soporte necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

- Especificación de normas que satisfarán las instalaciones.
- Plan de verificación y procedimientos de pruebas para instalaciones y equipos.
- Informes de aceptación.

## **2.6 Documentación**

El adjudicatario deberá hacer entrega de una copia adicional de su oferta técnica en la semana posterior de la notificación a la adjudicación.

El contratista deberá entregar Gobierno Vasco los informes técnicos pertinentes, con la completa descripción de los trabajos realizados. Estos informes se entregarán en papel y con copia sobre soporte magnético, indicándose cuáles son las herramientas requeridas para el tratamiento de la información.



Toda la documentación entregada deberá ser aprobada por el Gobierno Vasco, como paso previo a la recepción del servicio.



### **3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

Las necesidades operativas y de seguridad y protección personal de los servicios que emplean los sistemas de inhibición radioeléctrica implican un funcionamiento óptimo durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

Para la prestación del nivel de servicio solicitado en el mantenimiento se requiere por parte de las empresas seleccionadas una alta dedicación (trabajo a turnos, festivos, etc.) y la asignación de unos recursos humanos y materiales importantes que garanticen la consecución de los tiempos de respuesta exigidos.

Asimismo, se requiere la capacitación técnica necesaria para la rápida resolución de las incidencias que puedan plantearse.

De acuerdo con estos objetivos se determinan las condiciones generales y particulares a que deben ajustarse los servicios contratados.

#### **3.1 General**

Los trabajos deben realizarse siguiendo las normas básicas de Seguridad e Higiene.

Tras las tareas de instalación se procederá a la limpieza de los locales y naves, dejando estos como mínimo en las mismas condiciones de limpieza en las que se encontraron.

Las ofertas deberán incluir todos los servicios, materiales y equipos necesarios para la realización de los trabajos descritos: transporte, materiales fungibles, servicios de reajuste de instalaciones, servicios de reparación de equipos, seguros, equipos de medidas, etc.

#### **3.2 Mantenimiento correctivo**

Las tareas de mantenimiento correctivo se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia generado desde el CAU del Departamento de Seguridad ARRETA.

El objetivo del mantenimiento es la pronta reposición del servicio afectado mediante la revisión y reparación de la instalación o equipo afectado, y la utilización de elementos de sustitución provenientes del “stock” de repuestos a disposición del contratista.

##### **3.2.1 Mantenimiento correctivo de primer nivel**

El mantenimiento de primer nivel comprende las siguientes operaciones:

- Recepción de la incidencia y coordinación con el interlocutor designado para la reparación.
- Localización de la avería y reposición del servicio afectado, con sustitución de los módulos o equipos averiados por un repuesto.
- Reparación “in situ” de las averías leves de componentes, cableados o equipos.



- Cuando no sea posible la resolución del problema por el servicio de primer nivel, éste procederá al escalado del mismo al soporte de segundo nivel, con la intermediación del Gobierno Vasco, y tomando las medidas que resulten oportunas.

Tareas incluidas: desmontaje, embalado y envío del equipo averiado (bien sea directamente o través del servicio correspondiente del Gobierno Vasco), gestión del presupuesto de reparación entre el fabricante y el Gobierno Vasco y posterior recepción y reinstalación del equipo.

- Reparación de todos los defectos que se detecten en la revisión de la instalación, aunque estos no produzcan avería.
- Ejecución de pruebas básicas de funcionamiento y medidas para, después de una reparación o sustitución, comprobar el funcionamiento correcto de los equipos.
- Aviso, en su caso, a otros contratistas de la necesidad de su actuación.

### **3.2.2 Mantenimiento correctivo de segundo nivel**

Para el caso particular de los inhibidores vehiculares, el adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de segundo nivel de los mismos, asumiendo las siguientes operaciones:

- Prueba de funcionamiento del equipo en un entorno controlado.
- Medición de los parámetros técnicos de funcionamiento.
- Diagnóstico de la avería.
- Sustitución de los módulos afectados o reparación directa de la avería.

En caso de que la avería no pueda ser subsanada, se remitirán los módulos afectados al fabricante, con las consiguientes tareas de embalaje, envío, gestión del presupuesto de reparación con el fabricante y el Gobierno Vasco, posterior recepción y reinstalación del equipo.

- Recepción y reinstalación del equipo reparado en el lugar de origen.

### **3.3 Mantenimiento preventivo**

Dentro del mantenimiento preventivo se consideran revisiones de funcionamiento periódicas de toda la flota de vehículos y equipos de inhibición radioeléctrica, en lugares y fechas fijadas y con una planificación adecuada de los trabajos a realizar.

Estas revisiones comprenden las siguientes operaciones:

- Coordinación de los trabajos con los técnicos del Gobierno Vasco y con los reponsables de los centros en los que se efectuarán las revisiones.
- Desplazamiento de los técnicos a los lugares de trabajo.
- Inspección visual de las instalaciones.
- Prueba de funcionamiento del equipo.



- Medidas radioeléctricas necesarias para garantizar que el funcionamiento de los sistemas inhibidores es el correcto.
- Diagnóstico de posibles problemas.
- Resolución de averías o anomalías leves.
- Cuando sea necesario, escalado del equipo averiado al soporte de segundo nivel, con la intermediación del Gobierno Vasco, y tomando las medidas que resulten oportunas. Gestión y seguimiento de estas averías complejas, acorde a los procedimientos definidos por el servicio Arreta.
- Documentación de las revisiones efectuadas.

### **3.4 Condiciones para la realización de instalaciones**

Las instalaciones deben satisfacer totalmente las especificaciones técnicas del fabricante de los equipos a instalar, de acuerdo al correspondiente manual de instalación de los equipos.

Todas las instalaciones comprenderán como mínimo las siguientes tareas:

- Recepción de la orden de trabajo y coordinación directa con el interlocutor designado.
- Recogida del material a instalar en el almacén de la DTIT y desplazamiento al centro donde se realizará la instalación.
- Replanteo de la instalación a realizar en cada vehículo.
- Desmontaje de elementos propios de vehículo para facilitar el tendido de cables y posterior reinstalación y cierre.
- Instalación eléctrica de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en este pliego y en los manuales de los equipos.
- Medición de parámetros técnicos y comprobación de funcionamiento.
- Cartografía de instalación.

#### **3.4.1 Cableado y conectorización**

Todos los cableados a realizar serán continuos, sin latiguillos o empalmes intermedios. Se dejará una longitud de cable de reserva de un (1) metro, en el extremo en el que se conectará el tranceptor.

Todos los cableados deberán estar debidamente fijados e identificados.

Se tendrá especial cuidado en la realización de los conectores, de manera que no se perturben los parámetros eléctricos del cable, ni se produzcan fenómenos de reflexión o desadaptación.

#### **3.4.2 Tipos de cables**

*Cable de señal*



Como norma general, se empleará el tipo de cable que minimice las pérdidas de señal a las frecuencias de operación del sistema.

### *Cable de alimentación*

Se instalarán cables para alimentación de sección adecuada a la intensidad de corriente requerida por el equipo en cuestión. Estos cables de alimentación deben ir provistos de un fusible de amperaje adecuado, alojado en caja portafusibles aérea estanca, ubicada junto al extremo del cable que se conecta a batería.

### **3.4.3 Sistemas radiantes**

El conjunto de la instalación deberá mantener los parámetros eléctricos necesarios para realizar una transmisión / recepción óptima a través de los mismos, con especial cuidado en el mantenimiento del valor de la impedancia característica ( $Z_0$ ) en toda la instalación y de un coeficiente R.O.E.  $\leq 1,5:1$  en ambos extremos.

## **3.5 Repuestos**

Se entiende como repuestos aquellos elementos que presentan características idénticas o similares a los instalados en los sistemas, y cuyo destino es reposición del elemento averiado o su sustitución temporal, mientras éste está siendo reparado.

El objetivo de la existencia de un *stock* de repuestos es el poder proporcionar un alto nivel de respuesta en los servicios de mantenimiento, asegurando un funcionamiento continuado de los sistemas mientras se repara el elemento averiado.

En este expediente, **el Gobierno Vasco, a su costa, pondrá a disposición del adjudicatario el stock de repuestos** considerados necesarios para mantener el nivel de servicio exigido. Esto no es óbice para que el contratista disponga de su propio *stock* de repuestos, complementario al anterior.

El adjudicatario estará obligado a custodiar y mantener, a lo largo de todo el contrato, el almacén de repuestos, con un cuidado registro y seguimiento de los materiales y equipos puestos a su disposición. Lo mantendrá permanentemente actualizado, llevando registro de entradas y salidas, con los correspondientes albaranes.

## **3.6 Servicios de soporte**

En caso de que el Gobierno Vasco lo requiera, el adjudicatario podrá desempeñar tareas de acompañamiento y/o coordinación de obras de otros contratistas que realicen suministros o instalaciones que afecten directa o indirectamente a los equipos cubiertos por el servicio de mantenimiento objeto de este contrato.

## **3.7 Pruebas y aceptación de obra**

Una vez finalizada la actuación por parte de la empresa adjudicataria, se realizarán los ensayos de certificación que se consideren pertinentes para verificar que las reparaciones e



instalaciones efectuadas satisfacen los requisitos de funcionamiento indicados en el presente pliego de bases técnicas.

El adjudicatario deberá presentar a la finalización de los trabajos un informe técnico donde se especifiquen los detalles de los trabajos realizados, incluida la cartografía de instalación si es pertinente, y los resultados de las pruebas y medidas de comprobación realizadas.

El contratista deberá facilitar al Gobierno Vasco la documentación exigida, como requisito previo a la firma del acta de aceptación de la obra correspondiente

El Gobierno Vasco podrá solicitar, si lo considera oportuno, la realización de pruebas para la comprobación del cumplimiento de las especificaciones indicadas en la oferta y en replanteos previos. El costo de estas pruebas correría a cargo del adjudicatario.

### **3.8 Garantía**

#### **Garantía de los equipos objeto del mantenimiento**

Los equipos cubiertos por el presente expediente de mantenimiento pueden encontrarse dentro del periodo de garantía ofertado por el suministrador durante la adquisición de dicho equipo.

El adjudicatario recibirá información detallada que permita identificar los equipos que se encuentran en garantía, el periodo de duración y condiciones de la misma, a fin de actuar apropiadamente a la hora de reparar los equipos (e indicando al Gobierno Vasco la necesidad de exigir el cumplimiento de las garantías al suministrador correspondiente).

#### **Garantía de los trabajos realizados**

Los trabajos realizados por el adjudicatario deberán estar garantizados.

La garantía ofertada deberá incluir, como mínimo, tanto las revisiones como las reparaciones y elementos nuevos suministrados. Comprenderá la reposición del material empleado si fuera defectuoso o inadecuado, la mano de obra para tal reposición o para corregir los defectos que se observen y la indemnización de los daños que pudieran producirse a consecuencia de tales defectos del material o de una actuación inadecuada.



## 4. DOCUMENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas por los licitadores deberán ser detalladas y concretas, de forma que permita su valoración según los criterios de adjudicación que se determinen para este expediente.

La oferta deberá incluir como mínimo cuatro capítulos:

1. Resumen ejecutivo.
2. Memoria técnica.
3. Respuesta a condiciones contractuales: plazos, garantías (duración y alcance), etc.
4. Oferta económica.

Las ofertas se valorarán utilizando estos datos. El contratista será el único responsable de las consecuencias que la falta u omisión de alguno de los datos anteriormente indicados pueda generar en la valoración de ofertas.

Asimismo, el contratista deberá entregar la documentación que le sea requerida por el órgano de contratación como parte del “Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares” o formalización del contrato correspondiente a este expediente.

La oferta estará redactada en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Se presentará sobre papel, adjuntando una copia en soporte magnético.

El licitador que resulte adjudicatario del concurso deberá entregar una segunda copia de su oferta sobre papel en la semana posterior a la notificación de la adjudicación.

### 4.1 Resumen ejecutivo

Se deberá resumir en un máximo de tres hojas las características más relevantes de la oferta presentada.

### 4.2 Memoria Técnica

La oferta deberá incluir una Memoria Técnica donde se describirán las características de los servicios ofertados, con indicación de los métodos de trabajo, organización, características de los materiales fungibles que empleará en las reparaciones y los procedimientos normalizados de instalación y de garantía de calidad a emplear.

Asimismo, la memoria técnica especificará los niveles de servicio ofertados, con indicación expresa del valor de los indicadores demandados (periodo de atención, sistema de recepción de avisos, tiempo de respuesta y de acción).

A partir de esta Memoria Técnica se determinará el grado de cumplimiento de las condiciones técnicas planteadas en este "Pliego de Prescripciones Técnicas".

Para ello, se propone seguir la siguiente estructura:



1. *Alcance del servicio ofertado.* Tareas y equipos cubiertos por el contrato.
2. *Procedimientos normalizados de trabajo,* con particularización para las diferentes tareas tipo definidas en este expediente.
3. *Procedimientos de garantía de calidad* y protocolos de pruebas
  - Descripción de las pruebas que se realizarán para comprobar las reparaciones e instalaciones realizadas.
  - Lista y descripción de los documentos que se entregarán para describir las instalaciones realizadas.
4. *Plan de gestión,* en el que se refleje:
  - El equipo humano al servicio del contrato (especificando coordinador del proyecto)
  - Procedimientos para la atención de incidencias y respuesta a órdenes de trabajo.
5. *Otros.*

El contenido de la memoria técnica servirá como base para la determinación del grado de cumplimiento de las condiciones técnicas recogidas en este pliego de prescripciones técnicas.

### **4.3 Respuesta a condiciones contractuales**

La oferta realizada deberá incluir las respuestas del contratista a las condiciones contractuales relativas a las condiciones de ejecución del contrato fijadas en el "Pliego de cláusulas administrativas particulares": plazos de entrega, garantía, etc.

Las ampliaciones sobre la garantía mínima requerida se valorarán como sobreprestación.

### **4.4 Oferta Económica**

La propuesta económica concretará un precio unitario único para todos los tipos de tareas de atención de incidencias, revisión de instalaciones y equipos y nuevas instalaciones que se consideran en este expediente, con independencia del lugar donde se atienda esa incidencia.

El precio unitario ofertado debe incluir todos los servicios, materiales y equipos necesarios para la ejecución correcta de los trabajos, la realización de informes y documentación y las pruebas de aceptación. Asimismo, el precio debe comprender todos los impuestos, gastos y tasas que sean aplicables.

### **4.5 Evaluación de ofertas**

Las ofertas que se presenten para la realización del presente contrato se analizarán conforme a los criterios de valoración recogidos en el pliego de cláusulas administrativas.



## **5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### **5.1 Supervisión de la actuación del contratista**

La actuación del contratista será supervisada por el técnico del Gobierno Vasco responsable del contrato. A su vez, el contratista designará un responsable de la empresa.

El técnico responsable del Gobierno Vasco tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

El adjudicatario vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el Gobierno Vasco, según las líneas básicas que se especifican más adelante.

El responsable de la empresa contratista y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, con una periodicidad mínima de 2 meses.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que hayan sido identificadas de forma expresa como esenciales y prioritarias, se considerará causa de resolución del mismo.

### **5.2 Gestión de avisos de incidencias. Servicio Arreta**

El Departamento de Seguridad de Gobierno Vasco cuenta con un servicio para la gestión y control de los avisos de incidencia relativos a sistemas de tecnologías de la información y telecomunicaciones, denominado Servicio ARRETA.

Este servicio dispone de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas/día a través del cual se cursan los avisos a las diferentes empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento.

Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de este servicio y de acuerdo con los procedimientos establecidos por el mismo.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con el servicio ARRETA: Flujogramas del circuito de resolución de incidencias, de seguimiento de incidencias pendientes y de mantenimiento correctivo, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc.

### **5.3 Registro de notificaciones e inventario**

Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezcan los técnicos del Gobierno Vasco u órganos por el designados

El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se



proporcionará en forma de registros de actuaciones realizadas e informes de situación periódicos.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a rellenar convenientemente los registros que a efectos de control de presencia disponga el Gobierno Vasco en sus instalaciones.

Se indican a continuación los requisitos mínimos establecidos con este fin.

### **5.3.1 Registro de avisos de avería recibidos**

El contratista llevará un registro de todos los avisos de incidencia recibidos.

Los datos a registrar se fijarán de mutuo acuerdo entre el técnico responsable del contrato del Gobierno Vasco y el responsable del adjudicatario. En cualquier caso, deberá incluir como mínimo:

- Fecha del aviso de incidencia.
- Centro o localización.
- Nombre de la persona que comunica la avería
- Hora de recepción del aviso.
- Hora de llegada al centro.
- Hora de reparación de la incidencia.
- Descripción del problema o avería encontrada.
- Soluciones tomadas.

### **5.3.2 Informe de averías**

El contratista llevará registro y elaborará periódicamente un informe que recoja todas las reparaciones realizadas sobre las instalaciones objeto del presente contrato.

Los datos a registrar se fijarán de mutuo acuerdo entre el técnico responsable del contrato del Gobierno Vasco y el adjudicatario. En cualquier caso, deberá incluir como mínimo:

- Fecha y Centro donde se produce la incidencia.
- Descripción de la avería o actividad realizada.
- Materiales y tiempos empleados para la reparación.

Este informe presentará los datos de forma ordenada, permitiendo identificar, como mínimo, los incidentes y/o actividades realizadas cada mes y por cada emplazamiento.

La elaboración de este informe periódico tiene carácter obligatorio y será entregado al técnico responsable del Gobierno Vasco en papel, junto con la facturación. Su uso es indispensable tanto para certificar los trabajos realizados, como para establecer una base para la revisión de costos de mantenimiento.

En general, todos los informes y registros deberán llevarse de modo mecanizado, serán entregados al técnico responsable del Gobierno Vasco en papel y estarán disponibles en soporte informático (Compatible Access-Microsoft u ODBC).



Estos registros deberán estar a disposición del Gobierno Vasco, en cualquier momento a su petición. Las averías de tipo estructural y las deficiencias de diseño se comunicarán mediante un informe específico.

Así mismo, el adjudicatario podrá proponer mejoras, modificaciones, ampliaciones o reformas de las instalaciones objeto del contrato, para lo cual se confeccionará un estudio de viabilidad, con la descripción de tareas, presupuesto y plazos previstos, entregando al Gobierno Vasco dicho estudio para su análisis y aprobación.

## **5.4 Documentación de los sistemas**

El Gobierno Vasco facilitará la documentación relativa a las instalaciones y equipos objeto de este contrato de mantenimiento. La documentación facilitada será propiedad del Gobierno Vasco.

El Contratista estará obligado a mantener esta documentación localizada y en perfecto estado de uso. Para ello, establecerá un registro de los planos, manuales y documentos de servicio e instalación a su disposición y lo mantendrá actualizado.

### **5.4.1 Actualización de la documentación**

Cuando, como consecuencia de una reparación o sustitución, la documentación técnica entregada no reflejase el estado y configuración real de los equipos, el adjudicatario se encargará de actualizar los documentos que estuvieran afectados, de modo que en todo momento la documentación técnica se corresponda con la situación real de las instalaciones.

Al finalizar el contrato, el contratista deberá devolver toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al Gobierno Vasco.

Toda la documentación entregada en el ámbito de este proyecto deberá ser aprobada por el Gobierno Vasco y estar redactada en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## **5.5 Seguridad**

### **5.5.1 Seguridad Laboral**

El Contratista cumplirá con todas las normas vigentes de Seguridad e Higiene Industrial.

Adicionalmente, extremará las precauciones y formará a su personal para evitar que se expongan a niveles de señales que puedan ser perjudiciales para la salud.

### **5.5.2 Secreto y confidencialidad**

El personal del contratista estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.



El adjudicatario se verá también obligado 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.

### **5.5.3 Personal autorizado**

El técnico responsable del Gobierno Vasco facilitará al personal de la empresa las autorizaciones de entrada a los centros o estaciones.

El adjudicatario presentará al Gobierno Vasco una relación del personal que realizara la prestación de los diferentes servicios, indicando su nombre, apellidos y número de D.N.I o pasaporte, así como su función o responsabilidad asignada dentro de las tareas objeto del contrato.

Esta relación de personas estará permanente actualizada, recogiendo las altas y bajas que pudieran producirse entre el personal del adjudicatario asignado al contrato. Siempre que se produzcan modificaciones, el adjudicatario deberá comunicarlo con suficiente antelación al técnico responsable del Gobierno Vasco.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho de vetar en cualquier momento a cualquiera de las personas incluidas en la relación de personal.

## **5.6 Facturación**

El adjudicatario facturará las actuaciones realizadas según los precios unitarios ofertado, con independencia del lugar último en el que se ejecute el trabajo.

Este precio engloba tanto el coste del desplazamiento al lugar donde debe ser atendida la orden de trabajo como la mano de obra y los materiales fungible requeridos para solventar incidencia o relizar la instalación.

Como norma, cada reparación llevará asociada una sola salida, salvo en los casos en los que dada la complejidad de la avería, los técnicos del Gobierno Vasco aprueben la necesidad de realizar varias salidas a un mismo centro para la resolución de la avería.

Las horas extraordinarias en que se pudiera incurrir, las dietas y otros gastos correrán a cargo del adjudicatario.

Las facturas se presentarán con una periodicidad de 2 meses, e incluirán todos los trabajos realizados en el periodo al que se refieren.

Los pagos se realizarán bimensualmente, a mes vencido, previa presentación de la correspondiente factura, y tras la aceptación por el Gobierno Vasco de las actividades realizadas.

Con el fin de facilitar la aceptación de las facturas, el adjudicatario deberá entregar junto a las facturas, el informe de incidencias y de órdenes de trabajo recibidas, con el detalle de las tareas realizadas.



## ANEXO 1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES TIPO

En este capítulo se describen las diferentes tareas o servicios incluidas en el objeto del expediente.

### A.1 Servicios de mantenimiento correctivo

#### *1. Actuación de mantenimiento correctivo de primer nivel*

Resolución “in situ” de una avería o anomalía de funcionamiento simple.

#### *2. Actuación de mantenimiento correctivo de segundo nivel*

Resolución en laboratorio de una avería compleja de equipo detectada en actuación de mantenimiento de primer nivel.

Consiste en la reparación del equipo inhibidor en laboratorio, o en su caso escalado al soporte de tercer nivel con la correspondiente diagnosis de avería, y posterior reposición del equipo.

### A.2 Servicios de mantenimiento preventivo

Servicios de revisión previamente planificados, que afectan a toda la flota y con la periodicidad que determine el Departamento de Seguridad (normalmente semestral).

Se realizan de forma conjunta y minimizando el número de ubicaciones para optimizar los tiempos de ejecución.

#### *3. Revisión de equipo móvil, incluida instalación.*

Revisión completa de funcionamiento de un equipo de inhibición vehicular. Incluye la medida y comprobación de idoneidad de los parámetros técnicos y radioeléctricos de los equipos y de sus instalaciones completas, incluido sistema radiante y sistema de alimentación.

#### *4. Revisión de funcionamiento de equipo inhibidor personal*

Revisión de funcionamiento de un equipo de inhibición portátil. Incluye la inspección física y la medida y comprobación de idoneidad de los parámetros técnicos y radioeléctricos de los equipos.

#### *5. Revisión de instalación vehicular para equipo portátil.*

Inspección visual y comprobación mediante medida de parámetros técnicos de la idoneidad de las instalaciones vehiculares para utilización de inhibidor portátil (sistema radiante y alimentación).



### **A.3 Servicios de instalación**

Realización de instalaciones o readecuación de instalaciones existentes para incorporación de nuevos módulos de inhibición en los vehículos, de acuerdo a las especificaciones fijadas en este documento.

Se realizan tras recibir las correspondientes órdenes de trabajo emanada por la DTIT.

Los servicios de instalación deben incluir el suministro de todos los pequeños materiales requeridos para su realización:

- Cableado y conectores RF
- Cableado y terminales de alimentación, fusibles y portafusibles
- Cableado y conectores de datos
- Otros elementos fungibles que se requieran.

Los equipos inhibidores serán suministrados por el Gobierno Vasco, al igual que los sistema radiantes asociados.

#### ***6. Instalación de equipo inhibidor vehicular.***

Replanteo, ejecución, comprobación de funcionamiento y documentación de instalación completa de inhibidor vehicular.

Incluye instalación del equipo propiamente dicho y de los subsistemas asociados: sistema radiante, sistema de alimentación y cableado del mando remoto.

#### ***7. Desinstalación de equipo inhibidor vehicular.***

Desinstalación de equipo inhibidor vehicular y de su mando remoto, con desmontaje de los soportes de fijación y de las antenas asociadas. Se mantiene el cableado oculto previamente instalado en el automóvil.

#### ***8. Preinstalación para inhibidor personal***

Replanteo, ejecución, comprobación de funcionamiento y documentación de instalación de sistema radiante para uso vehicular de un inhibidor portátil bibanda.

#### ***9. Preinstalación para inhibidor vehicular***

Replanteo, ejecución, comprobación de funcionamiento y documentación de instalación de los subsistemas radiantes y de alimentación asociados a un inhibidor vehicular, incluido soporte de fijación del equipo.

El objeto de esta preinstalación es permitir rápidos traslados de equipos inhibidores entre vehículos cuando así se requiera.



### **A3.1 Consideraciones sobre el alcance de las instalaciones tipo definidas**

Los previos ofertados para cada instalación deben incluir las desviaciones razonables que puedan surgir de la casuística particular de los diversos vehículos y equipos.