

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS”**

	ROCIO DIAZ JIMENEZ	05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 1 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 1.- Introducción

El presente Pliego tiene por objeto establecer las condiciones por las que se ha de regir **la ampliación de licencias de software licenciado** así como **el mantenimiento técnico del sistema de seguridad integral** de los diferentes escenarios del Patronato de la Alhambra y el Generalife (Patronato en lo sucesivo).

En este documento se definen las operaciones, programas y procedimientos para realizar las tareas de gestión, ejecución, control e interlocución con el Patronato, relativas al Servicio de Seguridad Integral, cuyo alcance se define en el apartado siguiente.

El objeto del presente son las siguientes actuaciones:

- Ampliación de licencias de software licenciado.
- Realización de informes técnicos sobre la funcionalidad de los sistemas y sus componentes integrantes, de forma periódica.
- Creación de protocolos para el mantenimiento del sistema.
- Mantenimiento integral (preventivo, correctivo, predictivo y evolutivo) de los:
  - Sistemas.
  - Subsistemas.
  - Elementos mecánicos.
  - Eléctricos y tecnológicos.
  - Reparación de desperfectos o disfunciones en el funcionamiento de los mismos.
  - Sustitución de piezas en mal estado.
  - Elaboración de informes mensuales, trimestrales y anuales del seguimiento de las intervenciones realizadas.

## 2.- Alcance

La Seguridad se entiende como aquello que afecta a los riesgos de **origen deliberado**, generados por terceros voluntariamente (Security), con la excepción de los riesgos de origen cibernético (Seguridad Informática), responsabilidad del Departamento de Informática del Patronato, con quien se trabajará en consonancia para asegurar el buen funcionamiento de nuestras instalaciones.

Los sistemas de Seguridad considerados en este documento hacen referencia a aquellos elementos asociados a la función de Seguridad. Los subsistemas incluidos son los siguientes:

- Centro de Control Integral.
- Medidas físicas (pasivas) de Seguridad accionadas por control remoto e integrados en el sistema de seguridad.
- Detección de Intrusión: centrales locales y sus detectores, teclados y sirenas.
- Control de Accesos: lectoras, unidad de control de accesos (ucas) y los elementos de apertura y cierre de puertas y viales.
- Interfonía: interfonos y videoporteros.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 2 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Circuito Cerrado de TV (CCTV): cámaras y sus accesorios de campo (soportes, carcasas, ópticas,...).
- Centralización: receptora de alarmas, elementos de red IP, cuadros y fuentes de alimentación eléctrica, servidores, video grabadores, monitores y software.
- Protección contra incendios: centrales locales de detección y extinción automática, detectores de incendio, pulsadores de alarma, sirenas, extintores etc...

Por lo tanto, no se consideran las siguientes medidas:

- Medidas de Ciberseguridad.
- Elementos de emergencia (megafonía, medios de apoyo a la evacuación..etc).

En cuanto al lugar de realización, por petición del responsable del contrato y para la óptima realización del proyecto, los trabajos se deben desarrollar en instalaciones o edificios del PAG, en función de las tareas a desarrollar. En ambos casos, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto.

Asimismo, los escenarios del Patronato que se incluyen en este Pliego son los referidos a continuación:

1.- Fuente Peña:

Módulo 1:

- a) Vestuario de Limpieza de Exteriores;
- b) Taller de Papel,
- c) Aula del Programa Educativo;
- d) Taller Grafico
- e) Sala de Compactos;
- f) Almacén del Festival
- g) Cochera de Dirección;
- h) Almacenes del Servicio de Jardines (3)
- i) Almacén del Museo de la Alhambra
- j) Taller de Fontanería;

Módulo 2

- a) Almacenes del Servicio de Conservación.

Módulo 3

- a) CECOV (centro de control, sala de equipos).
- b) Armero.
- c) Despacho Jefe del Servicio de Seguridad.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 3 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- d) CPD de Informática;
- e) Dpto. Informática.
- f) Vestuario de Seguridad.
- g) Almacén de Informática y Seguridad.
- h) Archivo y Biblioteca.
- i) Vestuario de personal del Servicio de Bosques.
- j) Taller de Restauración.
- k) Dependencias varias del Personal Laboral, Sindicatos.
- l) Almacén de andamios de Jardinería.
- m) Almacén General.
- n) Gasolinera.
- ñ) Taller de Carpintería.
- o) Almacenes de Albañilería 3.
- p) Almacén de Jardinería.

Edificio Auxiliar de Fuente Peña

- a) Taller de Cantería.
- b) Centros de Transformación.
- c) Taller de Electricidad.

2.- Aparcamiento

3.- Puerta del Libro.

4.- Silla del Moro.

5.- Atrio o pabellón de entrada:

- a) Zona exterior.
- b) Cajeros.
- c) PAG (Punto de Atención al Guía).
- d) Taquillas.

5.- Casas de la Mimbre.

6.- Puerta de las Granadas

- a) Cuarto de equipos electrónicos.

7.- Barreras:

- a) Barrera Mimbre.
- b) Barrera Montículo.
- c) Puerta de las Granadas.

	ROCIO DIAZ JIMENEZ	05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 4 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



d) Barrera Bomberos.

8.- Generalife:

- a) Teatro.
- b) Patio Polo.
- c) Casas de los Amigos.
- d) Jardines Altos.

9.- Calle Real-Placetas:

- a) Cancela Secano.
- b) Placetas.
- c) Plaza de los Aljibes.
- d) Museo de Ángel Barrios

10.- Puerta del Vino (Pabellón de Servicios).

11.- Alcazaba:

- a) Entrada Alcazaba.
- b) Torre de la Vela.
- c) Torre Quebrada.

12.- Edificio de Administración.

13.- Edificio de Conservación y Personal (Callejón del Guindo).

14.- Estafeta (Punto de Información al Visitante).

15.- Torre de la Justicia.

16.- Carlos V:

- a) Museo de la Alhambra.
- b) Exposiciones.
- c) Cripta.
- d) Capilla o escalera del Cojo.
- e) Sala 10.
- f) Sala de Conferencias.

17.- Palacios Nazaríes:

- a) Machuca.
- b) Mexuar.
- c) Patio de los Leones.
- d) Lindaraja.

18- Bienes Adscritos:

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 5 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- a) Corral del Carbón.
- b) Bañuelo.
- c) La Casa de Zafra (Baños Hernando de Zafra).
- d) La casa Horno de Oro.
- e) Palacio de Dar-al-Horra.
- f) El Maristán.
- g) Carmen Bella Vista.
- h) Carmen Peña Partida.
- i) Edificio Hotel Bosque de la Alhambra.
- j) Antiguo Taller de Cantería.
- k) Torres Bermejas.

El listado que antecede es la relación de escenarios con instalación de Seguridad en funcionamiento.

Los diferentes equipos de Seguridad que se encuentran en los escenarios descritos se pueden consultar en el inventario del **Anexo I**.

Debido a la gran variedad y cantidad de dispositivos existentes, en el inventario puede darse el caso de que no se encuentren contemplados algunos de los equipos actuales e incluso que algunos de los enumerados ya no existan, pero estas incidencias tienen una mínima repercusión respecto al total de elementos a mantener. En cualquier caso, deberán considerarse objeto de este pliego, todos los equipos realmente existentes.

### 3. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de la plataforma abierta (software) de integración de todos los subsistemas de seguridad y mantenimiento técnico del completo sistema resultante.

Los servicios considerados en este Pliego son:

- Ampliación de las licencias de software licenciado actualmente implantadas en el Centro de Control y que permita la ampliación de puestos de operación del software de integración y la unificación en una plataforma única del software de gestión de video.  
Los requisitos y características que deben tener las licencias ampliadas para dicho software licenciado se detallan en el **Anexo IV**, siendo instaladas en los servidores que dispone el Patronato en el CPD del CECOV.
- Mantenimiento preventivo de los diferentes subsistemas de Seguridad, cuando se considere necesario y en todo caso, **una vez por trimestre**.
- Revisiones de mantenimiento de los equipos y sistemas de protección contra incendios (PCI), esto es, inspección y revisión de extintores, abastecimientos, bocas de incendios equipadas (BIE), etc.
  - Tabla I. Programa de mantenimiento trimestral/semestral de los sistemas de protección activa contra incendios.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 6 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Tabla II. Programa de mantenimiento anual de los sistemas de protección activa contra incendios.
- Tabla III. Programa de mantenimiento de los sistemas de señalización luminiscente, con carácter anual.

De las inspecciones y revisiones realizadas se obtendrá la información necesaria que sirva para determinar el estado de los sistemas y, en su caso, la necesidad de acometer medidas correctivas o de mejora, siempre encaminadas al cumplimiento de la normativa vigente.

- Mantenimiento correctivo de los diferentes subsistemas de Seguridad, considerando los desplazamientos y la mano de obra, ya que **los materiales correrán a cargo del Patronato**, si bien el licitador facilitará un listado de precios de suministro de los equipos existentes, o sus equivalentes, en el caso de que el modelo existente estuviera descatalogado, facilitando varios presupuestos que incluirá una garantía de cada uno de los suministros de **TRES AÑOS**.
- Un técnico a tiempo completo, dedicado en un primer escalón del mantenimiento de todos los subsistemas y de dar solución en lo que, en materia de seguridad, sea requerido por el responsable de seguridad.
- Otros servicios relacionados con los mantenimientos indicados, que se describen en el apartado 6 de este documento.
- Elaboración y gestión de la documentación del Servicio, que se describe en el apartado 7 de este documento.
- Elaboración de planos actualizados para cada escenario, con la situación real de los equipos, su código de identificación (de acuerdo con lo presentado en el sistema de centralización) y los posibles cambios de arquitectura producidos, para lo que el Patronato entregará todos los documentos gráficos existentes de todos los escenarios con instalaciones de Seguridad.
- Gestión y control de un almacén de los elementos de seguridad necesarios para el Mantenimiento del sistema integral de seguridad y su actualización trimestralmente.
- Vigilancia y control técnico de los diferentes subsistemas, con verificación de la buena marcha de los mismos, con el fin de evitar cualquier incidencia que pueda producir la interrupción del servicio de control de accesos o la aparición de una situación de riesgo.
- Todas las acciones se realizarán bajo el criterio básico de no entorpecer las actividades en cada una de las dependencias de todos los escenarios, o hacerlo en el menor grado posible.
- Realizar revisiones e inspecciones técnicas de las instalaciones, durante el tiempo que dure el contrato, así como tener un servicio de detección de disfunciones en las instalaciones, mediante la realización de informes técnicos de forma periódica.
- Presentar, una vez cada seis meses, un análisis de riesgos donde se detallen las actuales amenazas que puedan afectar el normal funcionamiento del Monumento (en el ámbito de alcance del presente contrato) y hacer un estudio de las debilidades y fortalezas del sistema, al menos una vez al año.
- Creación de protocolos para el mantenimiento del sistema.

### 3.1.- Tipos de recursos necesarios:

El Adjudicatario ha de poner a disposición de este Servicio los siguientes recursos:

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 7 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Las licencias necesarias de los diferentes softwares de gestión de vídeo y centralización de sistemas actualmente implantados en el Centro de Control Integral.
- Un servicio de recepción de incidencias y consultas con horario **24x7x365** y atención inmediata, que permita cumplir los niveles que más adelante se establecen en 5.3 para el Servicio. Las incidencias podrán notificarse por teléfono o correo electrónico. En el primer caso existirán los elementos de control de llamada y grabación que permitan el seguimiento y posterior control de la misma.
- Un Coordinador del Servicio que será el único Interlocutor válido ante el Responsable de Seguridad del Patronato y será el encargado de supervisar la correcta ejecución del contrato.
- Personal técnico especializado necesario para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos. El adjudicatario propondrá el técnico a tiempo completo (presencia física permanente y continua de 8 a 15h de lunes a viernes) y una serie de personas como equipo habitual de trabajo para todos los escenarios ofertados y garantizará que en todo momento existirá personal técnico especializado, aparte del técnico a tiempo completo, disponible para su intervención.
- Materiales auxiliares, máquinas, herramienta y equipos de medida necesarios.
- Medios de elevación que sean necesarios (hay cámaras en exteriores a varias alturas).
- Medios de desplazamiento entre los diferentes emplazamientos.
- En definitiva, el Adjudicatario adquiere el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para:
  - Implantar y mantener el nivel óptimo de Calidad dentro del Servicio.
  - Mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del Patronato.

Para poder cumplir con todos los posibles compromisos, el Adjudicatario deberá proponer una o más personas suplentes autorizadas para llevar a cabo los trabajos, tanto de Coordinador, como de técnico de primer escalón y técnicos especializados, para lo que deberán formar al personal en lo que concierne a los sistemas de seguridad instalados presentes y futuros en el Patronato.

La compañía dispondrá de una persona de su Departamento de Calidad que desarrolle y gestione el Sistema de Gestión de la Calidad aplicado al Servicio, que será el que detecte las posibles disfunciones que se produzcan y proponga las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua de la Calidad de los servicios y trabajos realizados por el Adjudicatario dentro de este Servicio. Esta persona tendrá la libertad y autoridad organizativa necesarias para resolver los asuntos relativos a la Calidad.

#### **4. Ampliación de licencias de Software y Mantenimiento**

El sistema de seguridad está integrado con los elementos que se detallan en el **Anexo I** mediante un software PSIM Desico Vigiplus que actualmente sólo dispone de una licencia para puesto de operación, y el PAG necesita para mejorar la operatividad del servicio de seguridad que se amplíen 2 licencias de operación capaces de gestionar el sistema al completo.

Por otro lado, en el centro de control actualmente hay activos 2 softwares de gestión de vídeo independientes, Ipronet y ACC7, y el PAG necesita la unificación de todas las cámaras detalladas en el **Anexo I** únicamente en el sistema ACC7.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 8 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Dichas licencias se implantarán en equipos ya existentes o suministrados por el Patronato. En el **Anexo IV** se detallan específicamente las características necesarias de esta ampliación.

Además, la empresa adjudicataria se hará cargo del mantenimiento del software actual durante la vigencia del contrato, así como del que se amplíe en el supuesto de que exista alguna versión nueva que se pueda instalar. También se hará cargo la empresa de las correspondientes actualizaciones.

## 5. Descripción de los elementos de los subsistemas de seguridad

La descripción de los servicios actuales incluidos en el presente pliego quedará dividida en los siguientes subsistemas:

- **DETECCIÓN DE INTRUSIÓN:** centrales y equipos de detección de intrusión locales, más la central receptora de alarmas de la sala de equipos del centro de control. Se debe incluir la elaboración de un plan de Mantenimiento, con la elaboración de un programa anual preventivo, predictivo y correctivo.
- **PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO (PCI):** centrales y equipos de detección y extinción de incendio locales. Se debe incluir la elaboración de un plan de Mantenimiento, con la elaboración de un programa anual preventivo, predictivo y correctivo.
- **CONTROL DE ACCESOS (CCAA):** equipos locales de control de accesos y sus dispositivos de apertura/cierre, tanto de personas como de vehículos (con reconocimiento de matrículas), en todos los edificios pertenecientes al conjunto monumental. Se deberá poder gestionar de forma totalmente operativa e individual todas las instalaciones de seguridad desde la Sala de Control, sin perjuicio de los controles locales de las mismas, y que garantice, en todo caso, el derecho a la intimidad de los usuarios y el derecho a la protección de los datos de carácter personal. Desde esta sala se controlará el acceso de vehículos por el sistema de video-reconocimiento de matrícula instalado y el resto de sistemas de seguridad objeto de este pliego. Dentro de este apartado, se presentará un plan de mantenimiento, con la elaboración de un programa anual de preventivo, predictivo y correctivo. Todo ello, bajo el estricto cumplimiento del nuevo reglamento sobre Protección de Datos.
- **CIRCUITO CERRADO DE TV (CCTV):** circuito cerrado de TV, equipos grabadores, monitores y software. Instalación de nuevas cámaras de vigilancia, actualización de los NVRs. Se incluye además la elaboración de un plan de Mantenimiento, con el desarrollo de un programa anual de preventivo, predictivo y correctivo
- **INTERFONÍA Y VIDEOPORTEROS:** videoporteros e interfonía con sus interfaces, servidores y puesto de control. Además, se debe incluir la elaboración de un plan de Mantenimiento, con la elaboración de un programa anual de preventivo, predictivo y correctivo.
- **INTEGRACIÓN:** centralización y mantenimiento de la plataforma abierta (software) de integración/mantenimiento de los subsistemas de seguridad. Además, se debe incluir la elaboración de un plan de Mantenimiento, con la elaboración de un programa anual de preventivo, predictivo y correctivo.

## 6. Mantenimiento de las instalaciones

El mantenimiento del sistema de seguridad tendrá que responder a una serie de acciones que deberá ejecutar la empresa que salga adjudicada, para el perfecto funcionamiento de todos los

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 9 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



elementos de seguridad de forma integrada y que en ningún momento pueda suponer un obstáculo para la buena marcha del servicio de seguridad.

Igualmente, el mantenimiento del sistema de seguridad integral deberá cumplir con los objetivos de prevención y corrección, por lo que se hace necesaria la realización de dos tipos de mantenimientos, preventivo y correctivo.

## 6.1 Mantenimiento preventivo

### Labores de mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo consistirá en la realización de intervenciones especializadas, inspecciones y revisiones de las instalaciones y equipos, a fin de cumplir la normativa vigente al respecto y mantenerlos seguros, eficaces, disponibles y fiables. Mediante las revisiones que se llevarán a cabo se conseguirá el correcto control, estado de conservación, limpieza, funcionamiento y condiciones de servicio de los bienes a conservar, y han de ser tendentes a la consecución de objetivos básicos tales como el confort, la seguridad y la disponibilidad y fiabilidad de los equipos, contando con el cumplimiento de toda normativa y leyes vigentes o futuras que afecten a las instalaciones relacionadas con el presente Servicio.

Este mantenimiento será realizado por técnicos especializados y durante el mismo se realizará la comprobación del sistema, así como todas aquellas operaciones señaladas por el fabricante de cada componente del sistema instalado (respetando sus indicaciones).

A nivel genérico las labores a realizar son:

- Limpieza y verificación del estado de conservación de los equipos.
- Verificación del buen funcionamiento general de todos los equipos y sistemas.
- Comprobación de la continuidad en los cables si es necesario.
- Revisión de conectores.
- Revisión de conexiones.
- Verificación de selectores.
- Inspección de armarios de alojamientos de equipos.
- Regulación de umbrales, alineaciones y sensibilidad de dispositivos.
- Calibración de sistemas.
- Comprobación de fuentes de alimentación, modos de alimentación y niveles de tensión proporcionados para todos los equipos del sistema de seguridad.
- Comprobación del contacto anti-sabotaje de todos los armarios y equipos de seguridad que disponen de dicho elemento.
- Inspección de estado general de consolas, cuadros de pulsadores y control.
- Verificación del correcto funcionamiento del software de gestión.
- Verificación de los sistemas de comunicaciones.

Asimismo, durante la festividad de Semana Santa y concretamente el día de la Procesión de la Iglesia de Santa María de la Alhambra y/o algún evento que organice el Patronato, la empresa encargada del mantenimiento del servicio de seguridad, desconectará las barreras de Montículo

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 10 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



y de la Puerta de las Granadas, sin coste añadido para el patronato, para que pueda pasar sin interrupción el flujo de personas en procesión.

En el apartado de protocolos de prueba, se individualizan estas labores.

Las tareas de mantenimiento preventivo se completarán con un análisis del mismo, que será efectuado por el equipo de mantenimiento del Servicio y deberá servir al Patronato para sacar conclusiones sobre:

- Prevención de los problemas más habituales acaecidos en la instalación.
- Prevención de la repetición de los problemas.
- Mantener un estado óptimo de las instalaciones.
- Establecimiento de nuevas medidas preventivas o adaptación de las actuales para evitar posibles anomalías.
- Análisis de factores y aspectos que inciden en el equipamiento instalado y su grado de afectación temporal.
- Creación y adecuación de un stock de repuestos a las exigencias del mantenimiento.
- Establecer medidas formativas si así se requiere.

Los trabajos de mantenimiento se programarán de manera que no entorpezcan la operatividad de los distintos escenarios y se mantendrán en todo caso las condiciones de orden y limpieza de las instalaciones. Caso de necesitarse la interrupción con carácter temporal del sistema de Seguridad, el Adjudicatario gestionará los permisos necesarios, dando aviso previo a los responsables del mismo.

En la primera visita, para cada escenario o grupo de escenarios centralizados en común, se generará un **libro-catálogo** de mantenimiento, en el que consten todos los elementos, para cada instalación, en el modelo establecido en la reglamentación vigente de Seguridad Privada. Recogerá también todas las acciones realizadas y un informe resumen de cada intervención realizada en las visitas posteriores. Estará concebido de forma que pueda ser objeto de tratamiento y archivo mecanizado e informatizado.

En el plazo no superior a dos meses de la primera revisión de mantenimiento preventivo el adjudicatario entregará una colección de planos (partiendo de los entregados por el Patronato) con la ubicación real de todos los equipos.

Tras cada visita se elaborará un Parte de Mantenimiento en el que figurarán tanto el estado general del sistema, como las operaciones realizadas, sustitución de elementos, si hubiera sido necesario, etc., e irán firmados por el técnico que realizó el mantenimiento, con el visto bueno de los trabajos realizados por parte del personal de Seguridad del Patronato y anotará las revisiones y operaciones realizadas en el libro-catálogo.

#### **Planificación del mantenimiento preventivo**

El Adjudicatario realizará trimestralmente la revisión y puesta a punto de las instalaciones de Seguridad, no debiendo transcurrir más de cuatro meses entre dos revisiones sucesivas

Este Servicio se prestará con carácter general de lunes a viernes, en horario de 08:00-15:00 horas.

Se realizará una planificación anual de las visitas a realizar a los escenarios con motivo de las revisiones periódicas de mantenimiento, las cuales serán confirmadas al Responsable de Seguridad del Patronato con una antelación no inferior a siete (7) días a fin de detectar que no ha surgido ningún impedimento para su realización y de no entorpecer la actividad normal de los monumentos.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 11 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



A continuación, por sus especiales particularidades, se detallan los periodos inicial y final del Servicio.

### Periodo inicial

Antes de realizar la primera intervención de mantenimiento en los escenarios se hará una reunión de lanzamiento en la que el Patronato facilitará la documentación existente escrita, gráfica e informática de la instalación de Seguridad de cada escenario o grupo de escenarios y **se concretarán fechas para realizar visitas** al Monumento para su estudio. Previamente a la reunión y las visitas, se firmará un acuerdo de confidencialidad entre las partes. Mediante esta reunión de lanzamiento, se tendrán además definidos los siguientes aspectos:

- Las líneas generales del Servicio de mantenimiento, incluso los protocolos de actuación y su planificación anual.
- El personal del Adjudicatario y sus medios. Se presentará el Coordinador del Servicio y un listado del resto de personal que actuará, así como los posibles suplentes.
- Las personas del Patronato con las que deberá relacionarse el personal del Adjudicatario para la ejecución del Contrato. Se definirá un Responsable para este servicio y éste irá comunicando las personas adicionales que quedarán autorizadas para su representación.

### Plan de finalización del Servicio

El Adjudicatario garantizará al Patronato la correcta finalización de la prestación del Servicio de mantenimiento a la extinción del contrato, de tal forma que las actividades desarrolladas en los diversos escenarios no se vean afectadas.

La Compañía adjudicataria estará obligada a devolver el control del servicio una vez transcurrido el periodo establecido en contrato o bien por rescisión del contrato por cualquiera de los motivos que este contrato disponga. Dicho traspaso se realizará en un plazo máximo de una semana.

El Adjudicatario se compromete a finalizar la prestación de servicios evitando acciones que entorpezcan, bloqueen o interrumpan el desarrollo de la actividad de cualquiera de los escenarios.

A este respecto, el Adjudicatario debe conocer que cualquier acción que origine alguna de estas situaciones será catalogada por el Patronato como infracción muy grave, aplicándose por consiguiente la penalización correspondiente establecida.

Si por cualquier causa el Adjudicatario se viera en la imposibilidad de cumplir con los compromisos adquiridos con el Patronato, se comunicaría este hecho inmediatamente y con total transparencia, de forma que le permitiese adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de su actividad.

El plan de finalización del Servicio incluye, entre otras que pudieran existir, las actividades referidas a continuación:

- Traspaso de toda la documentación del Sistema actualizada, así como la que pudiera existir referente a la gestión y administración del Servicio. Toda la documentación entregada pasará a ser propiedad del Patronato.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 12 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Esta documentación comprenderá los planos del Sistema, los listados de equipos, los manuales de operación de los diferentes sistemas y las credenciales de acceso (listado de usuarios y contraseñas), si existiesen, para tal operación.
- Traspaso del control de Servicio y del conocimiento funcional y técnico de los Sistemas al personal (propio o ajeno) designado por el Patronato. Dicho traspaso será realizado por aquellos integrantes asignados al Servicio que, en su momento, se consideren más adecuados por ambas partes.

Una vez establecida una fecha confirmada para la finalización del Servicio, bien por finalización de todos los plazos previstos o por rescisión del contrato por cualquier motivo pertinentemente definido en contrato, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades que se acaban de describir, para poder disponer de la anticipación suficiente respecto al inicio de la fase de devolución del Servicio. Es decir, se presentará una propuesta, se revisará hasta el acuerdo de las partes y se pondrá en marcha.

El Adjudicatario asumirá todos los costes de mano de obra relativos a las actividades definidas en la finalización de las operaciones para la correcta devolución del Servicio.

#### **Protocolo de pruebas**

En el **Anexo II** se recogen una serie de tablas, a modo de modelo de actuación, en cada una de las cuales se especifican las pruebas mínimas de mantenimiento preventivo que hay que realizar en los principales equipos de las instalaciones de Seguridad. Con base a ellas, el Adjudicatario realizará sus propios modelos y ampliará/ajustará a los elementos de cada escenario, en todo caso considerando las pruebas consignadas o equivalentes para equipos no incluidos. Los citados modelos serán presentados en la primera reunión de lanzamiento, tal como se indica en el apartado 4.2.1 y serán aprobados por el Patronato antes del comienzo de la actividad.

#### **Control de los trabajos realizados**

El Adjudicatario del presente Servicio presentará un informe tras cada actuación de mantenimiento preventivo al Patronato.

En estos informes se recogerá:

- Breve memoria que especifique la fecha, los trabajos realizados, el personal interviniente y cualquier otra información que defina la actuación.
- Partes de Mantenimiento firmados por las personas designadas en cada escenario.
- Estado final de los diferentes subsistemas y elementos del sistema de Seguridad.
- Todas las incidencias o particularidades que se consideren necesarias.

Asimismo, las incidencias surgidas en las instalaciones, así como las actuaciones realizadas, serán reflejadas en el libro-catálogo de mantenimiento de la instalación que estará depositado en cada uno de los escenarios establecidos.

## **6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

### **Actuaciones de mantenimiento correctivo**

El mantenimiento correctivo integra las intervenciones realizadas sobre los equipos que se averían durante el período de tiempo que esté en vigor el Contrato de Mantenimiento. Su objetivo es reparar las averías surgidas de la forma más rápida y eficiente posible.

El mantenimiento correctivo incluye:

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 13 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- **Reparación de averías** de los dispositivos asociados a los sistemas de Seguridad. Responsabilidad total sobre cualquier equipo que resulte averiado así como la gestión con los servicios técnicos correspondientes para la reparación y/o sustitución de los elementos averiados encargándose de la instalación, carga del software y puesta en funcionamiento del mismo.
- **Recuperación del servicio.** Recuperación tras un fallo o caída de un equipo de los diferentes procesos que dan servicio al propio equipo.
- **Recuperación de comunicaciones.** Corrección de los problemas de comunicaciones entre los diversos periféricos que componen el Sistema de Seguridad.
- **Canalización de incidencias.** Se solventarán las incidencias sin ayuda de terceros en los casos que por su tipología y características sea posible. De no ser posible, el Adjudicatario lo canalizará al proveedor correspondiente sin coste extra para el Patronato.
- **Gestión de Garantías de Equipos.** Se dispondrá, en su caso, de los periodos de garantía de los diversos dispositivos y equipos de los sistemas de seguridad. Se gestionará la reparación de este equipamiento de acuerdo a las garantías, haciéndolo constar en los correspondientes partes e informes.
- **Gestión de equipamiento fuera de Garantía.** Se realizarán las gestiones oportunas con la empresa reparadora que pudiera corresponder, manteniendo siempre los niveles de servicio y operatividad de equipamiento.

Todas las intervenciones de los técnicos que sean necesarias llevar a cabo para la resolución de incidencias, quedan cubiertas por este Servicio, así como los gastos derivados tales como medios técnicos y operativos, desplazamiento, dietas y alojamiento, aportando por tanto sin incremento de precio los medios humanos y materiales necesarios para resolución y reparación de equipos, salvo las particularidades descritas en el apartado 5.4 de Excepciones.

Las tareas de mantenimiento correctivo se complementarán con labores de análisis del mismo, que serán efectuadas por el personal de mantenimiento del Adjudicatario, cuyo contenido permitirá al Patronato conseguir los objetivos que se citan a continuación:

- Detección de los problemas más habituales acaecidos en la instalación.
- Detección de la repetición de los problemas.
- Establecimiento de nuevas medidas preventivas o adaptación de las actuales tanto en el hardware como en el software para evitar la reincidencia de la anomalía.
- Determinación de la obsolescencia de los equipos como resultado de los anteriores análisis.
- Determinación de causas internas o externas que provocan la incidencia (temperatura, fallos en cableado, fallos hardware), cuando las hubiera.
- Determinación de los tiempos de resolución de los problemas y análisis de las causas externas o internas que provocan las demoras, de modo que sirva de experiencia para futuras intervenciones similares.
- Creación y adecuación de un stock de repuestos adecuado a las exigencias del mantenimiento correctivo.
- Análisis estadístico del mantenimiento correctivo, estimándose los costes del mismo con la consiguiente adecuación de las previsiones.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 14 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Establecer medidas formativas, si así se requiere.

### Procedimiento del mantenimiento correctivo

El procedimiento será el siguiente:

- Cuando el Adjudicatario reciba el aviso, en su centro establecido de control de llamadas, pondrá en marcha el procedimiento de respuesta que tenga previsto para su solución, según los niveles de servicio que más adelante se establecen en el apartado de Niveles de Servicio (SLA). Paralelamente, confirmará al Cliente la recepción del aviso (caso de haber sido por correo electrónico) y notificará el momento en el que será atendido el mismo, tanto si el aviso es telefónico o por e-mail.
- Una vez realizado el aviso, el técnico de mantenimiento procederá a realizar un Parte de Mantenimiento en el que se describa tanto la avería detectada como las acciones tomadas para su resolución. Este parte deberá ser firmado por la persona designada por el Patronato y ser plasmado en el libro-catálogo de mantenimiento.
- El Patronato podrá decidir la creación de un stock del material que se considere crítico para el funcionamiento de las diferentes instalaciones. Los posibles equipos integrados en el stock se definen en el **Anexo III** y el Adjudicatario llevará su gestión y actualización.
- En el caso de que la avería no pueda ser reparada in situ, se procederá a retirar el equipo para su sustitución o reparación. En el caso que la Propiedad decidiera crear un stock de equipos para mantenimiento, se sustituirá temporal o definitivamente, si es posible y según la criticidad del caso, por un equipo del stock para reparaciones. Se notificará al Patronato y se actualizará el stock.
- En el caso de que la avería fuera tal que implicara la sustitución del elemento en cuestión y no se tuviera en stock (en el caso de crearse), se notificará a la Propiedad, conjuntamente con el presupuesto de suministro del equipo.
- En estos casos, el Patronato se reserva el derecho de la compra directa del material, de no ser así, se procederá al pedido del material al Adjudicatario.
- En la segunda hipótesis, todos los materiales serán originales y de características técnicas equivalentes o superiores a los retirados, y en caso de no ser así por alguna circunstancia deberán contar con la aprobación del Patronato.
- Una vez resuelta la avería, la empresa adjudicataria procederá al cierre de la incidencia y elaborará un informe en el que se describa el desarrollo y finalización de la misma, así como la identidad de los técnicos, lugar de la actuación, tiempo de respuesta, tiempo de actuación, acciones realizadas, resultados y posibles consecuencias. Se adjuntarán los Partes de Mantenimiento de los técnicos firmados por el técnico que realizó el mantenimiento con el visto bueno de los trabajos realizados por parte del personal de Seguridad del Patronato. También se anotarán las revisiones y operaciones realizadas en el libro-catálogo.
- Las piezas sustituidas se pondrán a disposición del Patronato, que decidirá en cada caso su destino, pudiéndose contemplar la opción de que la Empresa adjudicataria se encargue de su desecho.

### Niveles de servicio (SLA)

En función del impacto que el fallo de los equipos pueda ocasionar, se establecen las siguientes criticidades y tiempos de atención y resolución:

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 15 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Los avisos de necesidad de asistencia técnica correctiva deberán ser atendidos por el servicio de atención telefónica de incidencias en un tiempo no superior a 5 minutos y, en el caso de haber sido notificado por correo electrónico, se enviará la confirmación de recepción del mismo en un tiempo no superior a 15 minutos.

**CRITICIDAD URGENTE o MÁXIMA:** En ésta se encuentran aquellos equipos que precisan condiciones de servicio más exigentes, de forma que el fallo de uno de ellos provoque la pérdida de un servicio crítico o de más de un servicio. Como ejemplos, se pueden citar:

- Fallo o malfuncionamiento de un servidor del sistema de Seguridad.
- Malfuncionamiento del software de centralización que impida la gestión de las alarmas recibidas o el visionado de imágenes.
- Fallo de la CRA
- Fallo de un video grabador
- Fallo de una lectora o controladora de acceso que sea considerada vital.
- Fallo de un interfono o videoportero de acceso exterior de personas o vehículos.
- Cualquier incidencia en equipos o cableados que afecte a varios equipos de dos cualesquiera de los subsistemas de detección de intrusión, control de accesos, interfonía, CCTV o centralización.

Para el caso de avisos de averías catalogadas como CRITICIDAD URGENTE o MÁXIMA el servicio se prestará durante todos los días del año y deberá atenderse en un tiempo menor de 4 horas y resolverse en un tiempo máximo de 8 horas a partir de la notificación de la misma por parte del Patronato.

**CRITICIDAD MEDIA:** En ésta se encuentran aquellos equipos que precisan condiciones de servicio intermedias, de forma que el fallo de uno de ellos provoque la pérdida de parte o todo un servicio.

- Fallo en una cámara estratégica.
- Fallo en una central de intrusión.
- Fallo en un concentrador o lectora de control de accesos no incluido en el tipo anterior.
- Cualquier incidencia en equipos o cableados que afecte a dos o más equipos de uno cualesquiera de los subsistemas de detección de intrusión, control de accesos, interfonía, CCTV o centralización.

En el caso de averías que se cataloguen como CRITICIDAD MEDIA, el servicio se podrá prestar durante el horario laboral y deberán ser atendidas antes de 24 horas y resueltas en un plazo máximo de 48 horas a partir de la notificación.

**CRITICIDAD ORDINARIA:** En ésta se encuentran aquellos equipos que precisan condiciones de servicio moderadas, ya que el fallo de uno de ellos solo provoca la pérdida de una pequeña parte de un sistema.

- Un sensor de detección de intrusión.
- Una cámara no estratégica.
- Cualquier incidencia en equipos o cableados que afecte a un solo equipo de uno de cualesquiera de los subsistemas de detección de intrusión, control de accesos, interfonía, CCTV o centralización.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 16 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En el caso de que la catalogación sea de CRITICIDAD ORDINARIA, la atención y resolución se realizara en un plazo máximo de 48 horas desde su notificación por parte de la Propiedad.

El adjudicatario se comprometerá a resolver las averías en el menor intervalo de tiempo posible, haciendo uso de todos los medios disponibles. Para las averías que no precisen de desplazamiento a ninguno de los escenarios, se aplicarán las mismas condiciones.

En las tablas siguientes se detallan los tiempos máximos de respuesta establecidos para cada tipo o categoría de incidencia, con el fin de ofrecer una referencia específica y medible del presente Servicio de mantenimiento.

**NOTAS:** De aquellas incidencias cuya importancia lo requiera, o si el tiempo de reparación estimado superase los valores normales, se dará cuenta inmediata al Responsable de Seguridad, indicando todas las circunstancias que concurren en el caso y aportando informe escrito si fuese preciso.

En los casos en los que la única solución de una avería requiera de un equipo que no esté en stock (siempre que no sea por falta de su actualización en el tiempo establecido), o se haya decidido no crear el stock, el tiempo de resolución vendrá marcado por el plazo de entrega del mismo por parte del fabricante o distribuidor, no computando a efectos de penalización.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO					
TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA		TIEMPO DE ATENCIÓN		TIEMPO DE RESOLUCIÓN
	MÁXIMO	% CUMPLIMIENTO	VALOR	%	VALOR
<b>Criticidad máxima</b>	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	x < 4 horas	> 90 %	x < 8 horas
	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	4 < x < 6 horas	< 8 %	8 < x < 12 horas
	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	6 < x < 12 horas	< 2 %	12 < x < 24 horas
<b>Criticidad media</b>	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	x < 24 horas	> 80 %	x < 48 horas
	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	24 < x < 30 horas	< 15 %	48 < x < 54 horas



	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	$30 < x < 36$ horas	< 5 %	$54 < x < 60$ horas
<b>Criticidad ordinaria</b>	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	$x < 48$ horas	> 95 %	$x > 48$ horas
	5 minutos (15 minutos si es con mail)	95%	$48 < x < 60$ horas	< 5%	$48 < x < 60$ horas

<b>ACTUALIZACIÓN INVENTARIO Y STOCK</b>	Actualización constante a las 72 horas del cambio del inventario. Cumplimiento 100 %.
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Entrega de documentación una semana tras cada intervención ya sea de preventivo trimestral o de cada correctivo. Cumplimiento 100%
<b>PLANOS</b>	Entrega de planos reales de las instalaciones antes de 2 meses desde la ejecución de la primera visita de mantenimiento preventivo.

En las tablas anteriores se definen:

- **Tiempo de Comunicación de incidencia:** Tiempo transcurrido desde que el Patronato inicia la comunicación de la incidencia hasta que es atendida por el centro de control de llamadas establecido de la empresa adjudicataria.
- **% Porcentaje cumplimiento Tiempo de Comunicación de la incidencia:** Porcentaje mínimo de veces para las que se debe cumplir el Nivel de Servicio establecido para el tiempo de respuesta.
- **Tiempo de Atención:** Tiempo transcurrido desde la recepción de la incidencia hasta que se atiende, es decir, hasta que se inicia la reparación.
- **Porcentaje de Cumplimiento del Tiempo de Atención:** Porcentaje mínimo de incidencias para las que se debe cumplir el Nivel de Servicio establecido para el tiempo de atención.
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo transcurrido desde la recepción de la incidencia hasta que se resuelve, es decir, hasta que se ha recuperado el Servicio afectado.
- **Porcentaje de Cumplimiento del Tiempo de Resolución:** Porcentaje mínimo de incidencias para las que se debe cumplir el Nivel de Servicio establecido para el tiempo de resolución.
- **Actualización de inventario y stock:** Los datos del inventario tienen que estar actualizados e introducidos en los Sistemas provistos dentro del plazo indicado en la tabla anterior. La entrega del informe de situación de repuestos y suministros por su parte es trimestral. Dicho informe contendrá como mínimo los siguientes datos.
  - **Inventario de repuestos y materiales existentes.**



- **Entrada de repuestos y materiales en el trimestre objeto de revisión.**
- **Salidas de repuestos y materiales en el trimestre objeto de revisión.**
- **Revisión de los parámetros del stock mínimo.**

- **Documentación:** Los informes de mantenimiento se entregarán como máximo una semana después de cada intervención, ya sea de preventivo como correctivo.
- **Planos:** Planos de planta de los escenarios con representación de situación real de todos los elementos de seguridad del mismos.

El incumplimiento de los niveles de servicio conllevará una penalización económica de la facturación trimestral cuya cuantía se establece según la fórmula siguiente:

$$Cf = Co (0,8 + 0,2 N/3),$$

Siendo:

**Co.**- Cantidad teórica inicial certificada por el Adjudicatario.

**Cf.**- Cantidad final real a certificar.

**N.**- Nivel del Servicio, a valorar de 0 a 3. Se valorará como 3 cuando se cumplen los parámetros de las tablas anteriores para las cinco funciones a medir: tiempos de respuesta, de atención, de resolución, actualización de stock y documentación. El incumplimiento de una cualquiera de las funciones conllevará a ser N = 2. Si se incumplen dos funciones sería N = 1 y si se incumplen tres o más, N = 0.

También sería N=0 si se produjese una infracción de las definidas en el Pliego Administrativo como muy grave, N = 1 para infracciones graves y N = 2 para infracciones leves.

Adicionalmente, si el Patronato se viese obligado a implantar o incrementar un servicio de vigilancia por la no operatividad de algún sistema de Seguridad por causa del Adjudicatario, **el coste de este servicio sería a su cargo.**

El incumplimiento de los niveles de servicio durante dos trimestres facultará al Patronato para la resolución del contrato.

#### **Excepciones**

No se consideran incluidos en el servicio de mantenimiento los casos que se relacionan a continuación, aunque deberán ser atendidos con los mismos niveles de atención citados en el apartado 5.3 anterior, si bien serán facturados al Patronato, a los precios de mano de obra y equipos ofertados.

- Manipulación del equipo por personal no cualificado ajeno a la empresa mantenedora y de manera que no respete las instrucciones del fabricante para su debido uso, generando por ello una avería. No se considerará ajeno al técnico dedicado que podrá actuar sobre todos los equipos, independientemente de la empresa de seguridad a la que pertenezca.
- Instalación actual o utilización del equipo de manera que no respete las normas técnicas o de seguridad de donde es utilizado.
- Virus o utilización del producto con Software no proporcionados con el producto o instalación o manipulación incorrecta del software.
- Utilización del producto con accesorios, complementos o cualquier otro elemento incompatible con el mismo.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 19 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Ajustes, adaptaciones o modificaciones de la instalación de Seguridad sin previo aviso al Adjudicatario.
- Alteraciones de suministro eléctrico a los elementos instalados de un  $\pm 20\%$  en tensión y de un  $\pm 20\%$  en frecuencia.
- Catástrofes naturales, tormentas eléctricas o fenómenos atmosféricos anormalmente severos.
- Accidentes, incendios, derrame de productos químicos, inundaciones u otras causas similares, también de acontecimiento anormal y muy baja probabilidad.

### Consultoría técnica y tele asistencia

El Adjudicatario se compromete a disponer de un servicio telefónico (Help Desk) para contestar y asistir en todas aquellas dudas relacionadas con los sistemas de Seguridad objeto de este Pliego. Para ello, pondrá a disposición del Patronato, para este mantenimiento, los servicios de sus Departamentos de Ingeniería para cualquier tipo de consulta relacionada con los equipos objeto de este Servicio, en su horario laboral normal.

Además, si fuera necesario de forma puntual, prestará un servicio de tele asistencia aportando, sin coste adicional, los equipos informáticos y de comunicaciones que sean necesarios para realizar dicha conexión. La solución técnica propuesta para este acceso remoto es una solución segura por medio de una VPN Lan to Lan IPsec. En cualquier caso se acordarán con el Patronato el alcance, los detalles técnicos y de seguridad para la inserción del acceso remoto en el perímetro de su red.

La existencia de esta conexión remota a equipos podría reducir drásticamente los tiempos de indisponibilidad ya que permitiría, además de una detección precoz de los posibles problemas, una resolución de muchas incidencias en cuestión de minutos, evitando los periodos de desplazamiento del personal.

### 7. OTRAS ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO

El Adjudicatario mantendrá a lo largo del periodo de prestación del Servicio de mantenimiento una **actitud proactiva** respecto a los sistemas de seguridad de las instalaciones de Seguridad, proponiendo a la Propiedad aquellas modificaciones y/o actuaciones orientadas a mejorar el funcionamiento y rendimiento de las instalaciones, así como a garantizar la máxima disponibilidad de las mismas.

Estas indicaciones, que podrán incluir la instalación de nuevos equipos o modificación de los existentes, se recogerán en el informe, que, con carácter trimestral, se remitirá al Responsable del Patronato para su estudio.

Se contempla también la actuación sobre la configuración de servidores, comunicaciones y equipamiento con el fin de mejorar la disponibilidad, el rendimiento, la capacidad y la seguridad de los mismos, así como su adaptación a la Normativa vigente en materia de Seguridad y de Protección de Datos.

En caso de ser necesaria la sustitución de algún componente, se repondrá el componente dañado por otro de idénticas características, pero en el caso de que haya sido

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 20 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



descatalogado/sustituido por el fabricante del mismo, se sustituirá por otro equipo de prestaciones más evolucionadas, siempre bajo la premisa “sine qua non” de compatibilidad absoluta con el subsistema que corresponda.

A criterio del Responsable del Patronato, tratando el tema en reunión mensual y consensuándolo con el Adjudicatario, de acuerdo con los medios humanos asignados y su carga de trabajo, se programará y procederá sin cargo extra a realizar pequeñas modificaciones o actividades que mejoren el estado o el rendimiento de la instalación, de forma que eviten averías o corrijan deficiencias existentes advertidas.

Finalmente, con el fin de evitar el mayor número de incidencias posible, se realizará un seguimiento y búsqueda de las causas de las mismas. Esta información también se incluirá en los informes trimestrales, orientada a la resolución de dichas incidencias.

## 8. DOCUMENTACIÓN

Se generarán al menos los siguientes documentos para la realización del Servicio (se incluyen tanto los correspondientes al mantenimiento preventivo como al correctivo):

- Parte de mantenimiento, tanto de preventivo como correctivo.
- Informes trimestrales de mantenimiento preventivo.
- Informes de avería de mantenimiento correctivo (incidencia por incidencia).
- Informes de Evaluación de Riesgos, semestralmente.
- Estudio de las debilidades y fortalezas del sistema, una vez al año.

En los partes firmarán el técnico del Adjudicatario y una de las personas autorizadas por el Patronato, quedando una copia del mismo en poder de cada parte.

Los informes trimestrales se generarán a través de la interacción de todo el personal técnico adscrito al Servicio, recogiendo todos los datos registrados de tareas dentro del periodo que corresponda.

Además, en el caso de variaciones / ampliaciones, el Adjudicatario actualizará la información de la instalación de Seguridad, generando la documentación escrita y gráfica correspondiente.

También se mantendrán reuniones mensuales de seguimiento del Servicio entre el Responsable del Patronato y el Coordinador del Servicio por parte de la Empresa adjudicataria, tal como ya se ha descrito. De dichas reuniones se realizarán actas en las que consten los temas tratados, acciones a realizar y acuerdos.

Así mismo, siguiendo lo indicado por el Reglamento de Seguridad Privada y tal como se ha descrito en el apartado 4.1 anterior, el Adjudicatario dispondrá de un **Libro Registro de cada instalación donde se anoten las diferentes Intervenciones** y que deberá ser firmado por los técnicos y el Responsable de la Propiedad cada vez que se realice cualquier operación de mantenimiento preventivo o correctivo.

El Adjudicatario mantendrá en todo momento actualizada, accesible y en perfecto estado la documentación de las instalaciones, equipos y sistemas objeto del Servicio, así como la que se genere a lo largo de la prestación del mismo.

	ROCIO DIAZ JIMENEZ	05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 21 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Los parámetros, conceptos y datos contemplados se detallarán exhaustivamente, proporcionando toda la información relevante para valoración del Servicio proporcionado por el Adjudicatario en la ejecución del Servicio.

Todos los documentos enumerados y sus datos serán confidenciales, por lo que el Adjudicatario se comprometerá a la no divulgación de su contenido a terceros, firmando como ya se ha descrito, un acuerdo de confidencialidad con el Patronato.

## 9. OBLIGACIONES GENERALES Y RESPONSABILIDADES LABORALES

El Adjudicatario estará obligado a realizar la prestación del Servicio con estricta sujeción a las diferentes especificaciones establecidas en este Pliego y a la legislación vigente.

La adjudicataria debe estar inscrita en el correspondiente **Registro de Seguridad Privada** y poseer además los certificados necesarios que acrediten sus capacitaciones técnicas, en concreto:

- Registro de empresas de Seguridad del Ministerio del Interior (DGP), como instaladora y mantenedora de sistemas de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad conectados a centrales receptoras de alarmas.
- Autorización como empresa instaladora y mantenedora de sistemas de Protección contra Incendio.
- Empresa instaladora y mantenedora de Telecomunicaciones.
- Certificado como empresa instaladora y mantenedora de sistemas de Protección contra Incendio, según reglamento CE 842/2006 sobre gases fluorados.
- Certificados de gestión ambiental (UNE-EN-ISO 14001:2004 o similar).
- Certificado de gestión de Calidad (ISO 9001 o similar).
- Certificado de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001 o similar)
- Certificado de Seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001 o similar)
- Experiencia de al menos de 3 años en actividades del sector.

La empresa adjudicataria deberá gestionar y atender tanto las tareas trimestrales programadas como las que se le vayan indicando, según vayan surgiendo incidencias en los diferentes sistemas de Seguridad. Estas tareas de reparación se deberán realizar según los Niveles de Servicio establecidos en el apartado 5.3.

El Responsable designado por el Patronato, u otra persona autorizada por escrito por el mismo, notificará al Adjudicatario las incidencias y su criticidad según las definiciones del apartado 5.3. En caso de duda o error en las indicaciones, el Adjudicatario ha de poner en conocimiento del Responsable tal situación, antes de ejecutar la reparación.

Serán por cuenta del Adjudicatario:

- Todos los medios necesarios, en personal, herramienta y equipos auxiliares, para la óptima realización de los servicios encomendados.
- Todo gasto originado por cargas sociales, seguros, arbitrios y gravámenes de todo tipo, así como vestuario y equipación de PRL, que resulten necesarios para la prestación del Servicio.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 22 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Garantizar el traspaso de conocimientos de los sistemas objeto de este Pliego cuando se produzcan reemplazos de recursos humanos debidos a vacaciones, enfermedad, etc...
- La reparación y limpieza de cualquier deterioro que pudieran sufrir las instalaciones de cualquiera de los escenarios gestionados por el Patronato al realizar las labores de mantenimiento de las instalaciones e Seguridad, así como los desperfectos que se puedan producir a terceros.
- La seguridad de las herramientas, útiles, repuestos, etc., que hayan de ser usados para realizar el Servicio.
- Los medios de seguridad para cerramiento y seguridad de las zonas en las que se vayan a prestar los servicios, de acuerdo con el Plan de Seguridad.
- La retirada de todos aquellos elementos sustituidos que la Propiedad considere necesario. Es decir, los equipos y elementos que sean sustituidos como consecuencia de las operaciones de mantenimiento serán entregados y depositados en general en un almacén asignado, salvo que el Patronato solicite su retirada con el destino que corresponda, de acuerdo con la clase del equipo retirado y el plan medioambiental que la Empresa adjudicataria tenga establecido.

El Adjudicatario, además de realizar la actividad con los medios humanos más adecuados, para no dañar los bienes ni la imagen de la Propiedad y para garantizar la buena operación de los sistemas de Seguridad, se compromete a:

- Firmar el acuerdo de confidencialidad entre las partes.
- Mantener en el interior de las propiedades del Patronato los planos de las instalaciones, los programas con las claves de los sistemas, los listados de incidencias o documentos análogos, salvo autorización expresa de la Propiedad.
- No se introducirá modificación alguna en los programas y claves empleados en los sistemas de centralización y control, salvo que se autorice por escrito por los Responsables, ante petición escrita formulada por el Adjudicatario expresando las causas que justifican dicha necesidad.
- Los cambios en los Sistemas se realizarán cuando la solicitud sea fehaciente y cuando el presupuesto por tal actuación haya sido previamente aceptado por escrito.
- Usar ropa de trabajo reglamentaria de la compañía adjudicataria y mantenerla en perfecto estado de presentación.
- Realizar el Servicio profesionalmente, resultando cada trabajador único y exclusivo responsable en el supuesto que se produzcan quejas o comportamiento incorrecto, en cuyo caso el responsable del Patronato dará traslado de las mismas al Adjudicatario, a los efectos oportunos.
- Desempeñar el Servicio con sujeción a cualquier normativa particular que pueda existir en los escenarios, como por ejemplo llevar visible la tarjeta de identificación individual que pudiera asignar el Servicio de Seguridad del Patronato, cumpliendo escrupulosamente las autorizaciones y restricciones de la misma.

Respecto a la legislación laboral, el Adjudicatario tendrá en cuenta lo siguiente:

- No se podrá subcontratar, en todo o en parte, la prestación del Servicio objeto de este Pliego, salvo que cuente con la previa autorización expresa y por escrito del Responsable designado por el Patronato.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 23 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- El personal del Adjudicatario adscrito a la actividad objeto de este Pliego, una vez finalizada ésta o si la misma se resolviera antes de la vigencia inicialmente contratada o pactada, estará a lo dispuesto en la legislación vigente y en los propios convenios colectivos que resulten de aplicación en materia de subrogación empresarial. En ningún caso el personal se incorporará a la plantilla del Patronato, ni ésta se subrogará en las relaciones laborales existentes entre el Adjudicatario y sus trabajadores. Siendo el Patronato ajeno a las referidas relaciones laborales, así como a las eventuales responsabilidades que de las mismas pudieran derivarse, el Adjudicatario acepta expresamente que serán de su cuenta y cargo.
- Aceptar todas las responsabilidades que se deriven de las relaciones que pueda establecer con terceros, durante la vigencia de este Servicio, por lo que el Patronato no se subrogará en dichas relaciones.
- Remitir al Patronato una relación de personal, horario de trabajo del mismo y fotocopia de sus contratos de trabajo, a los solos efectos de seguridad, confección de tarjetas de identificación y periodo de validez de las mismas.
- Es responsabilidad del Adjudicatario comunicar con carácter inmediato cualquier variación en los datos anteriormente citados.
- El personal del Adjudicatario queda sometido a las normas internas que sobre Seguridad o régimen interior estén establecidas en los escenarios objeto de este Pliego.
- El Adjudicatario cumplirá toda la normativa aplicable a los trabajadores en materia de Trabajo, Empleo, Seguridad Social, Prevención de Riesgos laborales y Protección Medioambiental.
- Caso de originarse algún conflicto laboral o huelga del que pudiera verse afectado este Servicio, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento del Responsable del Patronato para este Pliego con la antelación máxima posible. Asimismo, se comunicarán los servicios mínimos acordados, de acuerdo con la legislación vigente. Durante el desarrollo del conflicto, el Adjudicatario estará obligado a informar de la evolución de los incidentes. El Patronato, durante el conflicto, suspenderá la contraprestación, en tanto el Adjudicatario no acuerde con ella el nivel de servicio y la forma de retribución correspondiente a lo largo del mismo.

#### 10. ELECCIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO A TIEMPO COMPLETO.

El personal técnico a tiempo completo que presta su servicio para el Patronato tiene consideración de **personal subrogable** según la información proporcionada por la empresa actualmente prestadora del servicio, por lo que la adjudicataria procederá a subrogarse en derechos y obligaciones con la plantilla existente y cuyos datos figuran en el anexo XXV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la contratación.

En todo caso, el personal técnico a tiempo completo, así como el equipo habitual de trabajo encargados de la ejecución del contrato, deberán tener los siguientes requisitos:

- Se exige que el/los operario/s asignado/s a la prestación del servicio disponga de una titulación oficial mínimo FP II, con categoría según el convenio de Seguridad Privada como Oficial de Primera Mecánico-Electrónica que le faculte para realizar los trabajos de mantenimiento en el campo de la electricidad, electrónica e informática.
- Se exige que el personal responsable de la ejecución del contrato posea una experiencia de 3 años en trabajos de similares características.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 24 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Acreditación de estar en posesión de los permisos de conducción B y A2.

Al inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá entregar, en su caso, Currículum vitae de cada trabajador/a a incorporar, en formato digital y en papel en el que, además de los datos personales, deberán figurar datos académicos, cursos de formación, general o específica, que acrediten los conocimientos requeridos para este personal en el presente Pliego, habilitación administrativa acompañada de una declaración jurada de reunir los requisitos que establece en sus artículos 41 y 53 el Reglamento de Seguridad Privada aprobado en virtud del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre.

No obstante, la elección de nuevo personal y/o sustitución del personal técnico a tiempo completo existente, se realizará por la adjudicataria, previa comunicación, debidamente motivada, al órgano contratante y conformidad de éste.

El Servicio responsable del contrato podrá exigir a la adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución del técnico referido. La vacante que se produzca se cubrirá siguiendo el procedimiento establecido en el párrafo anterior.

## **11. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES**

Los requisitos medioambientales generales del Patronato están a disposición del Adjudicatario y son de obligado cumplimiento.

En este capítulo se incluyen las obligaciones medioambientales específicas para este Servicio de mantenimiento. El coste de las medidas que se citan será por cuenta del Adjudicatario, que tendrá que adoptar a fin de dar cumplimiento al Plan acordado.

### **Autorizaciones y permisos**

El Adjudicatario, en su oferta deberá haber presentado la siguiente documentación relativa al medioambiente:

- Certificado de empresa registrada para realizar mantenimientos de instalaciones de Seguridad.
- Certificado de gestión ambiental (ISO 14001 o similar) cuyo alcance coincida con las actividades objeto de este Pliego.

Si durante la vigencia del contrato se produjera cualquier variación en los datos de los documentos anteriores, la empresa estará obligada a presentar la actualización que corresponda lo antes posible a la Propiedad y sin que le sea requerido.

### **Plan de vigilancia ambiental**

El Adjudicatario estará obligado a cumplimentar un Plan de Vigilancia Ambiental antes de la firma del contrato.

### **Gestión de residuos**

Durante la prestación del Servicio, el Adjudicatario estará obligado a realizar el almacenamiento, la retirada y gestión de residuos derivados de sus actividades, de acuerdo con la legislación vigente y lo establecido con la Propiedad.

El Patronato podrá solicitar al Adjudicatario copia de los documentos que acrediten la correcta retirada y gestión de los citados residuos, así como el registro de productor de residuos peligrosos de la empresa, los documentos de aceptación de sus residuos, las autorizaciones de

	ROCIO DIAZ JIMENEZ	05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 25 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



sus gestores... etc. El Adjudicatario estará obligado a entregar cualquiera de los documentos indicados.

Se exceptúa de este requisito la gestión de los residuos urbanos (orgánicos, vidrio, cartonajes, envases... etc.) que serán depositados en los contenedores de recogida selectiva del Patronato. Será por cuenta del Adjudicatario la gestión de la correcta segregación de dichos residuos.

### 11. Presentación de la oferta económica

La oferta económica tendrá en cuenta los siguientes subsistemas:

- **DETECCIÓN DE INTRUSIÓN:** centrales y equipos de detección de intrusión locales, más la central receptora de alarmas de la sala de equipos del centro de control.
- **PROTECCION CONTRA INCENDIO (PCI):** centrales y equipos de detección y extinción de incendio locales.
- **CONTROL DE ACCESOS (CCAA):** equipos locales de control de accesos y sus dispositivos de apertura / cierre, tanto de personas como de vehículos.
- **CIRCUITO CERRADO DE TV (CCTV):** circuito cerrado de TV, grabadores, monitores y software.
- **INTERFONÍA Y VIDEOPORTERO:** videoporteros e interfonía con sus interfases, servidores y puesto de control.
- **INTEGRACIÓN:** centralización y mantenimiento de la plataforma abierta (software) de integración de los subsistemas de seguridad.

Cada uno de los subsistemas incluirá su alimentación eléctrica exclusiva, fuentes de alimentación y accesorios.

Las ofertas de mantenimiento preventivo de cada sección incluirán la ejecución de todos los trabajos y la aportación de todos los medios materiales y humanos necesarios para la realización del Servicio tal y como se describe en los apartados precedentes.

Respecto al mantenimiento correctivo, dada la imposibilidad de prever el número de intervenciones necesarias, la diversidad de equipos existentes y su mayor o menor antigüedad, se establecerá un precio hora de mano de obra por sección que comprenderá la estimación de los gastos de desplazamiento, medios y otros conceptos que pudieran existir relacionados con la ejecución del trabajo.

Además, se ofertará independientemente la persona a disponer en jornada completa en las dependencias del Patronato para realizar el primer escalón de mantenimiento y para todos los trabajos en relación con este Servicio que considere oportuno el Responsable del Patronato y que se vayan acordando entre las partes.

Finalmente, se incluirá una lista de precios para el suministro de equipos que sea necesario sustituir en caso de avería no reparable y para la posible creación del stock de mantenimiento. Esta lista comprenderá los subsistemas. El precio será del equipo puesto en obra. La relación de equipos a ofertar por cada subsistema se encuentra en el **Anexo III**.

La facturación del Servicio será mensual e incluirá las asistencias correctivas realizadas en el mes.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 26 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 12. Confidencialidad de la información.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito al PAG.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 6 de diciembre, de Protección de Datos de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del PAG, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento General de Protección de Datos del 24 de mayo de 2016.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

## 13. Seguridad.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, siendo la categorización del sistema establecida por el Patronato de nivel BAJO.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cncert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz y la normativa interna del PAG en materia de Seguridad TIC.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.

**DIRECTORA DEL PATRONATO  
DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE**

Fdo. Rocío Díaz Jiménez

*El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene el visto bueno del Jefe del Servicio de Seguridad del Patronato de la Alhambra y Generalife.*

ROCIO DIAZ JIMENEZ		05/12/2022 11:11:38	PÁGINA: 27 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwGjQfYGr8XxMvaFLbMVcx12S58	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	