



19-09-16

ENTRADA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE
ASISTENCIA TÉCNICA DE INGENIERÍA
EN TELECOMUNICACIONES Y
OPERACIÓN EN LA CENTRALITA
TELEFÓNICA**

CONTRATO Nº 45/2016

ÍNDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	ALCANCE	5
3	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DEL PRESENTE CONTRATO....	6
3.1	Ingeniería en proyectos de telecomunicaciones	7
3.1.1	Descripción de los sistemas de Telecomunicaciones de Canal Gestión.....	7
3.1.2	Herramientas y medios para el desarrollo de las actividades	7
3.1.3	Pago de Tasas	7
3.1.4	Descripción de los servicios a prestar	8
3.2	Ingeniería en Telefonía y servicios de TolP con otras áreas	11
3.3	Coordinación de la operación, supervisión y mantenimiento del servicio Tolp interáreas.....	12
3.4	Operación en campo de los sistemas telefónicos	12
3.5	Servicio en gestión de campañas	13
4	EJECUCIÓN, MANTENIMIENTO Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	13
4.1	Acceso a los servicios y lugar de realización de los trabajos	13
4.1.1	Medios Técnicos	14
4.1.2	Horario	14
4.1.3	Equipo Humano.....	14
4.1.4	Plazos de Ejecución.....	15
4.1.5	Gestión y seguimiento de los trabajos.....	15
5	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	15
6	SEGURIDAD Y SALUD	16
7	GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD Y TICKETING.....	17
8	FORMACIÓN.....	18

1 OBJETO DEL CONTRATO

Dado que una parte importante de la calidad del servicio integral de agua se sustenta en la gestión en tiempo real de la información hidráulica dispersa por la Comunidad de Madrid, la cual debe transmitirse, procesarse y generar información correlada para actuar de la forma más eficaz, así como la de poder coordinar los medios humanos involucrados en el proceso, las redes de telecomunicaciones son la base que permiten disponer dicha información de forma casi inmediata para su posterior tratamiento, la coordinación de medios y la consecuente toma de decisiones.

La mejora en los procesos de gestión del ciclo integral del agua es continua, tanto por la evolución tecnológica, como por el crecimiento de su propia envergadura, lo que obliga a un crecimiento y a una adaptación de los medios tecnológicos en que se sustenta, entre ellos, las redes de telecomunicaciones encargadas de conectar los concentradores de sensores con los centros de recepción y procesamiento de la información.

Así mismo los servicios de telecomunicaciones vocales son todavía una parte esencial en el funcionamiento de la empresa, no sólo para coordinar los medios operativos propios, sino en aquellas otras áreas en la que se interacciona con usuarios externos a través de las redes públicas, alcanzado casi medio millón de llamadas mensuales tanto internas como externas. Su volumen da una idea de la esencialidad que este servicio de telecomunicaciones tiene todavía hoy en día en la operativa de Canal Gestión.

El objeto es la contratación de los servicios de ingeniería y gestión del mantenimiento que dan soporte al desarrollo de las redes de telecomunicaciones y la calidad de funcionamiento de los servicios telecomunicaciones para los equipos de telecontrol y de los sistemas telefónicos que permitan coordinar los medios humanos que estén o puedan estar operativos en Canal Gestión en la duración del presente contrato.

Aunque esencialmente el objeto del presente contrato se refiere a servicios de telecomunicaciones, dentro de este ámbito, existe una diversidad de servicios especializados que se precisan, los cuales se han catalogado en varias tipologías conforme a la especialización y perfiles profesionales requeridos, quedando descritos en las páginas siguientes las funciones y servicios que se precisan.

Se han clasificado cinco tipologías de actividades. Algunas de ellas están relacionadas, por lo que su especialización o requisitos de preparación pueden ser compatibles. Sin embargo, se entiende que en general serán independientes, aunque puedan precisar de una sincronización o coordinación de las mismas.

El contrato trata de requerir el apoyo profesional a la elaboración, ejecución y entrega de proyectos de telecomunicaciones y especialmente al apoyo al mantenimiento de los servicios de voz, y en general de ³

cualquier otra actividad relacionada con estos servicios, para la mejora de las prestaciones del ciclo del agua y de aquellas otras de las que Canal Gestión sea responsable.

2 ALCANCE

Los servicios solicitados están organizados en las siguientes tipologías:

1. La ingeniería de proyectos de Telecomunicaciones.
2. Ingeniería de Telefonía.
3. Coordinación de la operación, supervisión y mantenimiento del servicio ToIP inter áreas
4. Operación en campo de los sistemas telefónicos para la asistencia a sus abonados.
5. Operación en el sistema de gestión de campañas telefónicas.

El objeto en cada una de ellas es la evolución de los servicios prestados a los usuarios de Canal Gestión, el aseguramiento de los servicios prestados por terceros a canal Gestión y, en general, para todas las tipologías:

- Auditorías y seguimiento de contratas
- Mediciones de facturación de las contratas
- Comprobación de los SLA con las contratas
- Propuestas de mejoras
- Preparación de informes y proyectos
- Seguimiento y colaboración en la solución de las averías, resoluciones de problemas que tengan una afectación a los servicios de internos de los usuarios
- Colaborar con otras Áreas
- Trabajar con el coordinador de seguridad y salud
- Colaborar con el servicio de Prevención

El cuadro de precios del anexo II del PCAP está clasificado y enumerado en las cinco tipologías descritas al principio de este capítulo, con un número estimado de actividades a realizar al mes o al año, según el caso.

El alcance de cada una de las actividades se describe en el Anexo II del PCAP, para ello se plantea un supuesto de volumen de servicio mensual o anual con objeto de ser valorado.

En la práctica, este volumen deberá ser medido objetivamente para obtener el valor real de la actividad realizada a través del sistema de ticketing descrito en los siguientes capítulos.

La valoración de la actividad se realizará en base a la oferta efectuada con el ANS (o SLA) definido por defecto para la actividad en cuestión. El ANS define tanto la penalización como el valor de facturación conforme a las reglas definidas en el PCAP.

Los factores que alteran el ANS vienen definidos en el capítulo 5.

La ponderación de las actividades se realizará conforme a los ANS reales y los ANS aplicados, descritos en las páginas siguientes y tomando como valor inicial el ANS de referencia del Anexo II del PCAP.

Existen por ello tres ANS:

- El ANS de referencia o SLA, que caracteriza una unidad de obra genérica y el tiempo de ejecución asociado al mismo.
- El ANS real que depende de la ejecución real de una actividad, que puede ser menor, igual o mayor al de referencia.
- ANS aplicado y que se utiliza para facturación y penalizaciones, que depende del ANS real, ponderado por la calidad del trabajo entregado.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DEL PRESENTE CONTRATO

El presente contrato está desglosado en cinco tipologías distintas que se entienden realizables por cuatro perfiles profesionales distintos y de los que se estima un volumen anual de trabajo de 8.273,60 horas distribuidas en cada una de los perfiles y que corresponden a los ANS x nº de actividades.

Generalmente los servicios finales a los que hace referencia el presente documento están contratados mediante los procesos que Canal Gestión tiene habilitados para ello. Por lo que en su caso se precisa de la labor de auditoría y seguimiento de dichos trabajos y en otros casos subsanar las carencias o los incumplimientos de las actividades contratadas, siempre dentro de los perfiles descritos.

Los grupos de los perfiles están distribuidos en las actividades numeradas en el anexo II del PCAP como:

- Perfil 1 ítems 1.x,
- Perfil 2 ítems 2.x y 3.x,
- Perfil 3 ítems 4.x,
- Perfil 4 ítems 5.x.

La descripción de cada una de las actividades se desarrollarán en cada uno de los perfiles se describe a continuación en los subapartados siguientes y tienen una correspondencia con el ítem correspondiente del anexo II del PCAP.

Acceso Remoto: Cuando se requiera el acceso remoto para la monitorización de algunos de los servicios prestados, se realizará conforme a las medidas de seguridad informática vigente en el momento de la prestación del servicio. Canal Gestión facilitará el acceso a través del operador correspondiente, pudiendo conectarse a dicha VPN dedicada a través de este operador u otro, siempre y cuando la conexión extremo a extremo sea a cargo del adjudicatario. Sea la opción que el adjudicatario opte, los costes siempre serán a su cargo y se realizará siguiendo las políticas de seguridad informática que marque Canal Gestión.

3.1 Ingeniería en proyectos de telecomunicaciones

3.1.1 Descripción de los sistemas de Telecomunicaciones de Canal Gestión

Canal Gestión cuenta con 370 emplazamientos de telecomunicaciones para su servicio propio de telecontrol y de otros de apoyo a la gestión de sus infraestructuras. La interconexión de todos estos emplazamientos se realiza a través de una red MPLS compuesta de 660 km. de fibra óptica, 160 radioenlaces de 13, 18 y 23 GHz, 130 enlaces wimax y 48 enlaces de UHF.

La previsión para los próximos años es el crecimiento en nuevas instalaciones de fibra óptica y en cualquiera de las tecnologías de radio descritas anteriormente, para la modificación o ampliación de los nodos de telecomunicaciones relacionados con alguno de los servicios, que en el transcurso del contrato se pueda precisar.

Las nuevas obras e instalaciones de telecomunicaciones, serán contratadas según las normas establecidas para el proceso y según sus características técnicas y económicas, pero con independencia del mismo, siempre requerirán de una descripción de las tareas a realizar, las unidades de obra, sus mediciones y una propuesta de solución técnica según la solución más idónea existente en el mercado, pero con el cuidado de salvaguardar la concurrencia de ofertas.

3.1.2 Herramientas y medios para el desarrollo de las actividades

Como referencia Canal Gestión cuenta con la mayoría de equipos de medición y paquetes software para la realización de proyectos y comprobación de las instalaciones, los cuales deberán de ser utilizados por el adjudicatario en sus instalaciones, o bien, si tecnológicamente es posible, se podrán compartir de forma remota.

- Para comprobación de fibra óptica OTDR, medidor de potencia...
- Para cálculo de radioenlaces ICS
- Entorno GIS de la empresa
- PRL con aplicación I+D de la empresa
- Elaboración, revisión de planos autocad, visio...
- Otras herramientas de ofimática

Así mismo deberá de poder usar las herramientas corporativas para el control de la actividad para el control y facturación de los servicios realizados mediante el sistema de ticketing que actualmente tenga Canal Gestión en producción, en estos momentos se denomina SUSY, pero podría cambiar en el transcurso del contrato.

Vehículos: los replanteos y traslados a obra deberán hacerse con medios del adjudicatario. Dichas actividades se desempeñarán en la Comunidad de Madrid, salvo alguna excepción en zonas limítrofes.

3.1.3 Pago de Tasas

Las tasas o costes suplementarios relativos a proyectos presentados en el presente contrato serán a cargo de Canal Gestión, tales como tasas o licencias de obra, es decir, no serán a cargo de contrato.

3.1.4 Descripción de los servicios a prestar

Considerando la gran variabilidad de las actividades, no solamente en cuanto al tipo si no al volumen y dificultad que se puedan dar en cada una de ellas, se entiende que puedan ser variables. Con objeto de dar un valor de referencia se estipulan una dedicación estimada para cada una de ellas.

La enumeración de las siguientes actividades están orientados a proyectos y servicios de telecomunicaciones en los distintos medios de transmisión: fibra óptica y radio, así como cualquier otro medio de apoyo a los equipos electrónicos, tales como sistemas de alimentación, canalizaciones, torres de telecomunicaciones etc.

3.1.4.1 Relación de servicios de Ingeniería

Procedimientos y servicios de telecomunicaciones.

Se describen las tareas asociadas a la labor documental a la preparación de proyectos, manuales, análisis de soluciones de telecomunicaciones y servicios.

- Elaboración o revisión y actualización de procedimientos, manuales y normativas técnicas de sistemas de telecomunicaciones.
- Apoyo a la elaboración de instrucciones técnicas.
- Estudio de las especificaciones técnicas y características de los equipos existentes en el mercado.
- Realización de plantillas y documentos. Análisis técnicos y económicos.

Diseño y estudios de soluciones de proyectos de telecomunicaciones.

En este capítulo se incluyen las actividades para la realización de nuevos proyectos de telecomunicaciones, Incluye sistemas de interconexión fibra, microondas, UHF y cualquier otro sistema de transmisión. Se incluye la toma de datos, visitas de campo para la toma de mediciones, la elaboración de planos, cálculos económicos y en general cualquier actividad para la elaboración de proyectos.

- Estudio de viabilidades técnicas de interconexión y servicios de telecomunicaciones.
- Elaboración de anteproyecto técnico.
- Elaboración de proyectos y pliegos de prescripciones técnicas.
- Elaboración de documentos As-Built y de planes de mantenimiento asociados a las nuevas instalaciones.
- Comprobación de documentos As-Built, pliegos o proyectos.
- Replanteos en campo.
- Estudio y propuestas de diferentes soluciones para instalaciones de telecomunicaciones.
- Edición de proyectos en entorno GIS de Canal Gestión

Auditorías, replanteos e inventarios de red.

Se trata la toma de datos y la documentación de instalaciones existentes, la comprobación de la correcta instalación, funcionamiento y la elaboración de informes para auditar y documentar su situación y proponer mejoras.

- Elaboración de replanteos para toma de datos en campo.
- Elaboración de informes de auditorías de red.
- Inventario de la infraestructura de red.
- Esquemas de planta y alzado de bastidores y equipos.
- Esquemas de conexionado y cableado entre repartidores y equipos.
- Reportajes fotográficos.
- Recepción de los datos de partida.
- Ejecución del replanteo en campo.
- Elaboración del informe de replanteos.
- Estudios de las posibles soluciones de mejoras en la red de telecomunicaciones de Canal Gestión.

Seguimiento de obra.

Son aquellas actividades relacionadas con el seguimiento de obras adjudicadas. Su papel es la de desempeñar el apoyo a la dirección de obra incluidas los desplazamientos a obra y la relación con el contratista. También es objeto el seguimiento de PRL en obra.

- Control de los equipos y elementos de telecomunicaciones instalados en Obra.
- Revisión precios y gestión de las unidades extraordinarias o contradictorias.
- Relación con el contratista y el coordinador de seguridad y salud.
- Revisión de las mediciones de las certificaciones.
- Certificación de obras y análisis de costes.
- Certificación de la documentación As Built.
- Asistencia Técnica y Dirección de obra Soporte técnico a la dirección de obra.
- Soporte a la dirección de obra.
- Presencia en replanteos y pruebas de aceptación.

Gestión de la subcontratación.

Se Incluye todas las actividades relativas a la relación con empresas subcontratadas o suministradores de material o servicios.

- Gestión de proveedores y suministradores de materiales para la red.
- Gestión de proveedores para la instalación de equipos y obra civil.

- Mantenimiento y actualización del programa I+D de contratistas y personal de obra.
- Gestión de los proyectos de empresas y redes corporativas.

Coordinación de proyectos.

Son aquellas actividades relacionadas con la preparación de logística de actividades de proyectos, de instalaciones o de mantenimiento. Estas actividades pueden o no requerir instalación en campo.

- Recepción de materiales o pedidos relacionados con los proyectos.
- Solicitud de materiales.
- Localización de posibles suministradores.
- Logística de materiales y equipos.
- Gestión de los accesos y permisos de entrada.
- Seguimiento de la ejecución.
- Gestión de las incidencias.
- Notificación de la finalización.
- Cierre y facturación de la obra.

Gestión de licencias y permisos de obra.

Son aquellas tareas relativas a la concesión de licencias permisos tanto en organismos públicos o entidades privadas o personas físicas (propietarios o comunidades, etc..) que requieren cualquier tipo de permiso, licencia, autorización para la consecución de un proyecto de telecomunicaciones. Aunque se ha citado anteriormente el pago de tasas, cuando proceda, será a cargo de Canal Gestión, pero su gestión administrativa y tramitación la realizará el adjudicatario.

- Recopilación de la documentación.
- Tramitación de las licencias y permisos.
- Gestión y seguimiento de pago de tasas.
- Recepción de las licencias otorgadas.

Supervisión de equipos e infraestructuras.

Aquellas tareas de seguimiento o soporte técnico y supervisión documental relacionadas con otras áreas de la empresa sobre infraestructuras de telecomunicaciones.

- Supervisión y control de los trabajos en proceso.
- Supervisión de las infraestructuras de telecomunicaciones tanto de radio como de fibra óptica tendido de canalizaciones de superficie, subterráneas y galerías.
- Supervisión de la obra civil.
- Supervisión y aceptación de equipos.

Aceptación de proyectos.

Se catalogan la parte de aceptación del proyecto: la revisión de la documentación técnica, la realización de pruebas y cualquier actividad relacionada con la aceptación de proyectos. No es objeto de este apartado el seguimiento de obras.

- Definición de los protocolos de pruebas.
- Revisión o modificación de los protocolos existentes.
- Ejecución de las pruebas.
- Elaboración de informes de pruebas.

Ingeniería de calidad.

Actividades de calidad, medidas de ANS (SLA) o cualquier métrica que permita evaluar la calidad de un servicio.

- Auditorías de proyectos.
- Elaboración de documentación de proyectos.
- Establecimiento e implantación de métricas e indicadores.
- Estudio de productos y servicios de telecomunicaciones entre suministradores para la elección de la mejor propuesta de mercado

3.2 Ingeniería en Telefonía y servicios de ToIP con otras áreas

Se proponen los trabajos de supervisión y apoyo al mantenimiento del sistema de telefonía IP MXONE:

- Apoyo a las tareas de Dirección del proyecto: control de certificaciones, control de la planificación, tareas, tiempos.
- Adaptación al nuevo sistema de ticketing de la empresa: Definición de nuevos workflows, nuevos grupos operativos, control de ANS internos y externos. Generación de informes de actividad.
- Coordinación para el escalado sobre los servicios horizontales y verticales de TI y su implicación en ToIP.
- Generación de informes para analizar rendimiento de la aplicación de ToIP. Utilización de herramientas específicas
- Creación y seguimiento de las políticas de seguridad en el acceso VPN/F5 para integración oficina remota y aplicaciones frontera con la red corporativa.
- Coordinación de la configuración de los accesos Wifi para permitir roaming a GSM.
- Definición y operación sobre VPLS's específicas del servicio de Telefonía.
- Actualización de parches y actualizaciones de aplicación en los servidores que forman parte del sistema ToIP.
- Control y supervisión de las tareas a realizar por O&M del sistema ToIP, analizando el cumplimiento de los ANS.
- Seguimiento y comprobación del cumplimiento de todos los requisitos en materia de seguridad y salud.
- Relación con el coordinador de prevención. Seguimiento en las aplicaciones corporativas de PRL y seguimiento a las contratas de su cumplimiento. Referido a proyectos ToIP
- Documentación de la información de la telefonía en Telco.

3.3 Coordinación de la operación, supervisión y mantenimiento del servicio Tolp interáreas

- Monitorización de servidores, mediagateways, valores de QoS,...
- Gestión de VMWARE: coordinación para el corte de servicios TolP
- Información de usuarios y publicación del listín en Intranet
- Integraciones con SAP-RRHH: Telco
- Integraciones con Facturación y Tarificación
- Control de accesos seguros (https) (protocolos, puertos a nivel de terminal, a nivel de aplicaciones de usuario, y a nivel de aplicaciones de servidor).
- Supervisión sobre la telefonía.
- Mantenimiento sistema Tolp y escalado de incidencias
- Gestión de las solicitudes de accesos VPN/F5 para integración de oficina remota y aplicaciones frontera de la red corporativa
- Actuación sobre las aplicaciones de aprovisionamiento, equipos MGW
- Aplicación de las políticas de cifrado que se definan
- Gestión de las VPLS's específicas del servicio de Telefonía
- Actualización de parches y actualizaciones de aplicaciones de usuario TolP
- Control del versionado y aplicaciones TolP
- Control de firmware de los terminales
- Control de la configuración de los terminales
- Actualización de firmware de los terminales.
- Filtrado de incidencias de aplicaciones Tolp.
- Coordinación con otros servicios para Aplicaciones Pc's y para aplicaciones TolP.
- Control de stock mínimos, pedido de cualquier elemento que forma parte de la telefonía, registro de material en bases de datos.
- Documentación de la información de la telefonía en Telco.

3.4 Operación en campo de los sistemas telefónicos

- Configuración de terminales fijos y móviles con las aplicaciones de TelefoníaIP tanto en remoto como in situ.
- Aplicación los cambios de la configuración de red en los terminales fijos y móviles.
- Instalación in situ de terminales.
- Implementación de parches y actualizaciones de aplicaciones de usuario TolP en el puesto de usuario.
- Comprobación de la configuración de los terminales
- Instalación in situ de terminales telefónicos digitales, analógicos, IP, pasarelas,mediagateways, softphone.
- Reparación de terminales telefónicos digitales, analógicos, IP, mediagateways, softphone.
- Actuación in situ para la resolución de incidencias en el hardware del sistema de TolP: terminales y aplicaciones de telefonía.
- Documentación de la información de la telefonía en Telco.

3.5 Servicio en gestión de campañas

El servicio que actualmente se presta se basa en una plataforma propietaria de Presence con 15 agentes integrados en el sistema de facturación corporativo de empresa. Las funciones a realizar son:

- Análisis en el impacto de cambios en la arquitectura, coordinación de los cambios y resolución de incidencias debidos a ellos.
- Registro de incidencias, escalado y seguimiento tanto a fabricante como a usuarios.
- Análisis de incidencias de forma general sobre los elementos que forman la plataforma de Campañas y en particular:
 - Análisis de incidencias a nivel de tramas de SIP.
 - Revisión de trazas y logs de aplicación.
 - Revisión de trazas y logs a nivel de servidor.
 - Análisis de codec's con el proveedor SIP.
 - Análisis de respuestas de la base de datos en cuanto a time outs, delays, corrupción de datos.
- Análisis y resolución de problemas de red utilizando herramientas tipo wireshark para detección de causas de pérdida de paquetes.
- Análisis de incidencias a nivel de media gateways.
- Definición de los planes de numeración.
- Alta de extensiones.
- Asociación de VDN's y skills.
- Coordinación de puesta en servicio de nuevas versiones y releases.
- Configuración de terminales asociados a la plataforma (hardphone).
- Gestión de DDI's.
- Generación de toda la documentación para la operación y mantenimiento de la plataforma.
- Estudio de mejoras en el sistema, viabilidad dentro del mismo fabricante y/o integración con productos de terceros.
- Análisis de la problemática de la integración con el sistema comercial corporativo.

4 EJECUCIÓN, MANTENIMIENTO Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

4.1 Acceso a los servicios y lugar de realización de los trabajos

El adjudicatario pondrá los medios físicos, informáticos o cualquier otro medio para el desempeño de las actividades descritas, es decir, en la medida de lo posible se realizará en las dependencias del

13

adjudicatario, exceptuando, aquellas intervenciones que por carácter de urgencia, visita de obra, seguridad o cualquier otra causa, imponga el desplazamiento a las instalaciones de Canal Gestión.

Es por ello que debe contemplarse la necesidad de trabajar de forma remota, como procedimiento más operativo. Para el desempeño de la actividad será responsabilidad del adjudicatario. Esto es, el adjudicatario deberá haber establecido una red de comunicación de datos con la VPN de Gestión Canal, corriendo a su cargo todos los costes de la misma, con las condiciones de acceso de Canal Gestión.

4.1.1 Medios Técnicos

Los medios técnicos, aplicaciones informáticas, los medios de transporte físico de las personas tanto al centro principal de trabajo como al traslado a los lugares de obra y/o incidencias, si fuese necesario, serán a cargo de la empresa. Serán a cargo del adjudicatario el alquiler de circuitos y cualquier otro medio para la prestación remota. Se hará siempre conforme a los requerimientos de seguridad informática de Canal Gestión.

La prestación del servicio de forma remota será la forma habitual de trabajo, siendo los desplazamientos a obra o a dependencias de Canal Gestión por razones necesarias del desempeño de la actividad.

4.1.2 Horario

Se ajustará al horario de Canal Gestión, aunque como referencia se tomará en consideración el horario de 8 horas de lunes a viernes repartido entre las 8:00 a 18:00. En algunos casos por trabajos relacionados con la propia operativa o seguimiento de las actividades, puede ser necesario trabajar fuera del contexto horario. La facturación en estos casos se hará conforme a las reglas establecidas en el Anexo II de PCAP.

4.1.3 Equipo Humano

Mínimo los descritos en subapartado 3 del apartado 5.1 A y subapartado 2 del apartado 5.1 B del Anexo I del PCAP. En el apartado 3 del PPT se ha estimado un alcance de horas anuales totales a efectos de dimensionamiento de la cantidad de actividad y del equipo humano que deba intervenir.

Adicionalmente el adjudicatario tendrá un jefe de proyecto, que responsabilice de:

- La ejecución del proyecto
- La coordinación de los medios asignados
- La facturación
- La preparación de actas de ejecución del proyecto y ajustes de los ANS
- La relación con el jefe de proyecto de Canal Gestión.

Por causas objetivas (incumplimiento de los ANS) derivadas de la incorrecta ejecución de los trabajos, Canal Gestión se reserva el derecho de exigir el cambio de cualquiera de los elementos que intervienen en la ejecución del proyecto.

La sustitución deberá de realizarse por personas de cualificación compatible con la de las funciones

descritas y reemplazada en un plazo máximo de un mes. Pasado ese mes se aplicarán las penalizaciones del apartado 9 del anexo I del PCAP.

4.1.4 Plazos de Ejecución

Los definidos en los ANS, que por defecto serán los de referencia, salvo que previamente Canal Gestión los ajuste conforme a la matriz descrita en el apartado 9 del anexo I del PCAP.

El ajuste de los plazos de ejecución queda descrito en el mencionado apartado.

4.1.5 Gestión y seguimiento de los trabajos

La notificación de los trabajos se realizarán a través de la aplicación de Susy. Los jefes de proyecto de Canal Gestión evaluarán el trabajo conforme al grado de satisfacción de los usuarios finales.

La catalogación de los mismos serán los responsables de los servicios finales a los que se prestan. Catalogándolos entre 0 y 5, según se describe en el apartado 9 del anexo I del PCAP.

4.1.5.1 Documentación

Será responsabilidad del adjudicatario el control documental tanto de la actividad que se realiza como la documentación asociada a los proyectos y actividades que se realizan.

Se considera que es una actividad inherente al propio objeto del concurso

4.1.5.2 Actas

Una vez al mes se realizará un seguimiento de la actividad del proyecto en acta a realizar por el adjudicatario. El informe contendrá la documentación relativa a la actividad desempeñada y a los ANS.

5 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

La valoración de los ANS estimado se define como la dedicación de las actividades definidas en cada uno de los ítems en tiempo en el supuesto hipotético definido en el Anexo II del PCAP. Esto quiere decirse que el cuadro de tiempos por actividad es estimativo, el cual será una referencia de la actividad temporal terminada con éxito.

Este parámetro se define en horas o en fracciones de horas e indica el tiempo que debe medirse el ANS.

La casuística propia de la actividad podrá influir en el ANS definitivo sabiendo que por complejidad de la actividad desempeñada puede variar de una a otra los ANS reales.

15

El cuadro de actividades y ANS se basan en experiencias reales por lo que se entiende que corresponde a un valor medio, es decir. La diferenciación media de los ANS tomados en el período de un año podrían no ser distintos de un 20 %.

Cuadro descrito en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

El cambio de ANS debe realizarse bajo las siguientes condiciones:

- Autorización previa por evaluación del elemento de la matriz aplicable.
- Valoración objetiva en el cómputo de horas del ANS real. Requerirá siempre aprobación de Canal Gestión.

Es decir, si no existiera comunicación, la valoración previa será de aplicación nivel 3 para cualquier tipología.

Los ANS serán de aplicación para el cómputo real de las penalizaciones de la facturación según se indica en ANEXO I y ANEXO II del PCAP.

6 SEGURIDAD Y SALUD

Las actividades objeto del presente contrato no requieren al realizarse en entornos controlados no conlleven riesgos adicionales, salvo los referidos 3.3 que implica las posibilidades de traslados en vehículos y los riesgos propios de los desplazamientos en carretera.

En cualquier caso el adjudicatario debe cumplir con todas las obligaciones previstas en la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, el Real Decreto 71/2004, de 30 de Enero, por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/95, en materia de coordinación de actividades empresariales y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producir las en dicho ámbito así como en el Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención; el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción y el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción, y su legislación complementaria y de desarrollo.

Igualmente se compromete a acatar cualquier norma de seguridad elaborada por Canal Gestión que afecte a sus instalaciones y donde los empleados del contratista desarrollen su trabajo.

En consecuencia, será obligación del contratista:

- Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.
- Realizar la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sea necesarias.

- Evaluar los riesgos laborales.
- Planificar la acción preventiva a partir de los resultados de la evaluación de los riesgos.
- Asegurarse de que los medios de trabajo garanticen la seguridad de los trabajadores.
- Proporcionar a los trabajadores los medios de protección personal adecuados al trabajo a realizar.
- Informar adecuadamente a los trabajadores acerca de los riesgos existentes, las medidas y actividades de protección aplicables y las medidas de emergencia adoptadas.
- Consultar a los trabajadores y permitir su participación en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y la salud laborales.
- Garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada en materia preventiva.
- Informar y adoptar medidas, cuando los trabajadores pueden estar expuestos a un riesgo grave e inminente.
- Garantizar la vigilancia médica periódica de la salud de los trabajadores.

7 GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD Y TICKETING

La notificación de la actividad y el trabajo se realizará mediante el sistema de ticketing vigente de Canal Gestión.

La comprobación de la actividad se realizará una vez al mes mediante acta e incluirá:

- Las actividades realizadas,
- Los ANS de cada actividad,
- Las Ponderaciones que afecten a los ANS,
- Las catalogaciones aportadas por Canal Gestión,
- Las referencias y razones de los cambios de ponderación.

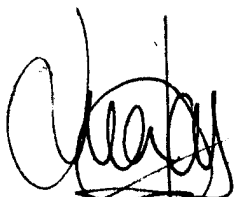
Para su validez es necesaria la aceptación de Canal Gestión y es condición necesaria para la facturación de los trabajos.

Existirá una correspondencia unívoca entre los trabajos realizados según los ítems de este contrato con los códigos facturables de cada ítem y la facturación mensual utilizando el sistema de ticketing de Canal, realizando las adaptaciones necesarias en hojas excel para conseguir los objetivos anteriormente descritos en este apartado de forma automatizada.

8 FORMACIÓN

El adjudicatario deberá acreditar la formación exigida en los requisitos de solvencia técnico profesional definido en el PCAP y será a su cargo complementar la formación que precise para el desempeño de las funciones descritas en el apartado 3.

Madrid, 25 de mayo de 2016



Fdo.: Juan Sánchez García
DIRECTOR INNOVACIÓN E INGENIERÍA