



**Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la
Contratación del mantenimiento de material diverso del
Órgano Central del Ministerio de Defensa.**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la Contratación del mantenimiento de material diverso del Órgano Central del Ministerio de Defensa durante un año y una posible prórroga anual.

2. NATURALEZA DEL CONTRATO

Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley de Contratos del Sector Público LCSP 9/2017, de 8 de noviembre, el presente contrato tiene la naturaleza de “contrato de servicios”.

2.1. Designación del objeto del contrato según la Nomenclatura CPV

De acuerdo con la nomenclatura del Reglamento (CE) Nº 213/2008 de fecha 28 de noviembre de 2007 por el que se modifica el Reglamento (CE) Nº 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se aprueba el Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV), los bienes objeto de este contrato se corresponden con los siguientes códigos:

- Lote 1, código **50324100-3 (Servicios de mantenimiento de sistemas).**
- Lote 2, código **64211000-8 (Servicios de teléfonos públicos).**

2.2. Designación del objeto del contrato según la Nomenclatura CPA

De acuerdo con la nomenclatura de la Clasificación de Productos por Actividades (CPA) aprobada por Reglamento (CE) Nº 451/2008, de 23 de abril, los bienes objeto de este contrato se corresponden con los siguientes códigos:

- Lote 1, código **27.1 (Motores, generadores y transformadores eléctricos y aparatos de distribución y control eléctrico).**
- Lote 2, código **61 (Servicios de telecomunicaciones).**

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

3.1. Contenido

Este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) detalla los requisitos que debe cumplir el adjudicatario, así como las características y condiciones de la prestación de los servicios de mantenimiento solicitados, en relación con el objeto del contrato.



3.2. Especificaciones Técnicas del Contrato

Los servicios de mantenimiento de todos los lotes objeto de este contrato deberán incluir la garantía y soporte de fabricante de todos los equipos objeto del mismo relacionados en los anexos de este documento.

Las Empresas licitadoras deberán aportar certificado o documentación justificativa de tener en vigor acuerdos comerciales con el fabricante de los equipos u homologación que posibilite la realización de las tareas de mantenimiento descritas en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), siendo su presentación obligatoria y excluyéndose toda oferta que no contemple este requisito.

3.2.1. Lote 1 Mantenimiento del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) en corriente alterna para los sistemas de comunicaciones del Centro de Comunicaciones del Ministerio de Defensa (CECOMDEF).

El Centro de Comunicaciones del Ministerio de Defensa (CECOMDEF) es un elemento crítico en el Órgano Central, debiendo asegurar su disponibilidad 24x7 en caso de fallo de la alimentación general del edificio, con la capacidad suficiente que asegure su funcionamiento autónomo durante la caída de la red eléctrica.

Es por ello que están instaladas en el CECOMDEF dos SAI'S marca IMV, modelo SitePRO de 2 x 20 KVA, a las cuales debe realizar un mantenimiento preventivo y correctivo que constará:

Mantenimiento Preventivo

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en dos visitas anuales, espaciadas y efectuadas en fecha acordada con antelación. Para ello se establecerá un calendario previo de visitas al comienzo del Contrato, que será consensuado entre ambas partes.

Trabajos a realizar en las revisiones:

- Control mecánico de los equipos
- Verificación temperaturas
- Descarga de baterías
- Prueba de by-pass
- Control de todas las funciones del sistema incluido el fallo de red
- Comprobación de tensiones
- Prueba de redundancia en el sistema

Mantenimiento Correctivo

Cubrirá todas las visitas de mantenimiento correctivo o emergencias que sean necesarias a lo largo del año, hasta un máximo durante el periodo de cuatro visitas o treinta horas de trabajo.

Alcance:

El alcance del Mantenimiento Correctivo llegará a la presencia física de técnicos de la empresa adjudicataria en las instalaciones donde están ubicadas las SAIs, localización del fallo y la reparación del mismo, restituyendo completamente la operatividad del equipo o sistema (en dicho mantenimiento correctivo no están incluidas las piezas de repuesto ni las baterías).



La cobertura horaria del servicio de mantenimiento preventivo será en horario laboral de lunes a viernes de 9:00 a 18:00, así como el servicio de atención telefónica y presencial por incidencia o avería será 24 x 7 durante todo el año.

Las Empresas licitadoras, en caso de no ser el fabricante, deberán aportar certificado o documentación justificativa de tener en vigor acuerdos comerciales con el fabricante del equipo, que posibilite la realización de las tareas de mantenimiento descritas en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), siendo su presentación obligatoria y excluyéndose toda oferta que no contemple este requisito.

Dicha contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo incluirá los equipos del Anexo A de este documento.

3.2.2. Lote 2 Mantenimiento de la Telefonía Pública del Establecimiento Penitenciario Militar de Alcalá de Henares

La legislación penitenciaria reconoce el derecho de los internos a comunicar periódicamente de forma oral, escrita o telefónica, ya sea con familiares y amigos o representantes acreditados de organismos e instituciones, salvo en los casos en que la autoridad judicial de la que depende haya decretado prisión incomunicada, todo ello marcado en el RO. 192/1996 de 09 de Febrero por el cual se aprobó el Reglamento Penitenciario.

En su apartado Comunicaciones Telefónicas, el RD 192/1996 recoge las llamadas ordinarias a las que los internos e internas pueden llamar por teléfono, de manera ordinaria, a familiares cuando vivan en lugares lejanos o no puedan visitarlos, haciendo uso de los teléfonos habilitados en las zonas comunes, así como las llamadas urgentes por asuntos urgentes, pudiendo el recluso comunicarse con familiares, abogados u otras personas, con autorización del máximo responsable del Establecimiento en ese mismo momento. Todas ellas con un coste que corre a cargo del interno o interna.

Por todo ello, se debe realizar el mantenimiento del servicio de cabinas telefónicas públicas en el Establecimiento Penitenciario Militar de Alcalá de Henares, ubicadas en las zonas comunes del personal interno, para dar cumplimiento al RD 192/1996.

El servicio debe incluir el mantenimiento tanto preventivo como correctivo y el soporte de modo permanente del sistema informático que habilita el servicio de cabinas y la red de datos que los soporta, así como los propios equipos telefónicos TMIT y su mantenimiento hardware y software.

Las funcionalidades básicas del Sistema informático telefónico son las siguientes:

- Control centralizado de todas las llamadas realizadas por los internos.
- Permitir a cada interno llamar a una lista restringida de números (lista blanca) que el teléfono obtiene en tiempo real de la llamada del sistema para asegurar que el número que teclea el interno está autorizado.
- Permitir llamar a la lista blanca del Centro, números autorizados a todos los internos, como el de consulta del buzón de voz por ejemplo.
- Prohibir llamar a ningún número de la lista negra del Centro o del Sistema Penitenciario en global.



- Grabar en fichero mp3 firmado y codificado en el caso de que esté activada la intervención de esa comunicación, indicándolo así en el sistema de gestión, sea por decisión judicial o administrativa.
- Descontar el saldo del interno en pantalla cada segundo durante la llamada en función de la tarifa a aplicar según el destino de la llamada.
- Permitir llamar a cobro revertido con los mismos controles que las llamadas normales pero sin descontar saldo.
- Permitir llamar al número del buzón de voz a consultar si hay algún mensaje para el interno.
- Limitar la llamada en su duración al máximo estipulado para el Centro, según se ha programado en el sistema de gestión.
- Controlar que no se supera el número máximo de llamadas autorizado semanalmente para este interno, que salvo excepciones contemplables por el sistema será el mismo que tiene parametrizado el Centro.
- Controlar que no se supera el número máximo de minutos autorizado semanalmente para este interno, que salvo excepciones contemplables por el sistema será el mismo que tiene parametrizado el Centro.
- Evitar incluir en los dos controles anteriores semanales las llamadas y minutos realizadas o consumidos en conversaciones con los abogados, que según sentencia judicial no deberán hallarse limitadas, como sí lo están el resto de las llamadas.
- Informar al interno sobre su cabina asignada, y al término de cada llamada de los datos de la misma: origen y destino, fecha y hora y duración y coste de la llamada, al sistema de gestión, donde están recogidas todas y cada una de las llamadas realizadas.
- Permitir un medio de pago digital que haga del uso de estos teléfonos un medio de comunicación prepago por carga de saldo. Para realizar esta función el teléfono cuando el interno descuelga e introduce su número de identificación (NIS) que le permite o bien llamar o bien cargar saldo. La carga de saldo se realiza tecleando un PIN de trece dígitos convenientemente securizado y personalizado por el sistema.
- Configura el teléfono para prohibir las llamadas a teléfonos desviados (inhibición por desvío remoto) o no, para enviar el número llamante o dejarlo oculto, para aceptar llamada de cualquier interno (movilidad) o sólo de los asignados al mismo, para aceptar llamadas con grabación o no, para aceptar llamadas entrantes o no, así como para inhibir la movilidad a internos concretos

La cobertura horaria del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo tanto del soporte telefónico como de forma presencial será de lunes a domingo en horario de 8:00 a 20:00 horas, salvo que surja avería urgente que deba ser reparada de cara a la correcta prestación del servicio el día natural siguiente.



Dicha contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo incluirá los equipos y sistema relacionados en el Anexo B de este documento.

3.3. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

3.3.1. Definiciones de Severidad de las Incidencias

A efectos de aplicar los tiempos de operación se establecen tres niveles de criticidad:

Tipo de Incidencia	Nivel de Criticidad
Pérdida total de operatividad	1 (Muy Alta)
Degradación o pérdida parcial de operatividad	2 (Media)
Incidencias sin impacto en la operatividad	3 (Baja)

3.3.2. Niveles de servicio exigidos.

Los tiempos máximos para dar respuesta y resolución a las incidencias para los equipos objeto de este contrato deberán ser, dependiendo de su criticidad, los especificados en el siguiente cuadro:

Nivel de Criticidad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
1	1 Hora	8 Horas
2	2 Horas	Siguiente día laborable
3	8 Horas	1 Semana

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido, desde la notificación de la incidencia hasta que el técnico realiza un primer diagnóstico, una estimación del plazo necesario para el restablecimiento del servicio y el correspondiente escalado.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde que termina el tiempo de respuesta hasta el cierre de la incidencia.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1. Condiciones Generales.

Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario se comprometerá a proporcionar los perfiles mínimos y materiales ofertados, quedando condicionada cualquier subcontratación a la aprobación expresa por parte del Responsable del Contrato del Ministerio de Defensa.



Conforme a lo establecido en el artículo 308.2 de la LCSP 9/2017 “a la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como persona del ente, organismo o entidad del sector público contratante”.

4.2. Condiciones Específicas.

Todos los productos generados durante la ejecución del contrato, se entenderán formalmente entregados al Ministerio de Defensa una vez que éste haya emitido acta y certificado de aceptación de los mismos, de la cual deberá recibir copia el adjudicatario.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de alguno de los puntos contemplados en el alcance y objeto del contrato supondrá motivo suficiente de resolución del contrato y suspensión de la obligación de pago del mismo por parte del Ministerio de Defensa.

4.3. Gestión de los trabajos

La empresa adjudicataria designará a una persona como Responsable ante el Ministerio de Defensa para la ejecución y coordinación del Contrato, con la categoría y perfil adecuados, que actuará de interlocutor único ante el Responsable del Contrato y la Dirección Técnica del mismo.

4.4. Seguimiento del Contrato por el Ministerio de Defensa

Es responsabilidad del Ministerio de Defensa la supervisión de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

El Ministerio de Defensa designará un “Responsable del Contrato” con el fin de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.

Dicho responsable podrá designar una Dirección Técnica del contrato pudiendo incorporar a la misma a las personas, que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones sujetas a su competencia.

Los cometidos del Responsable serán los siguientes:

- a) Velar que la prestación se inicia en la fecha prevista y con los medios señalados en el contrato.
- b) Asegurar que se cumplen los plazos o entregas parciales, si las hubiera.
- c) Verificar el cumplimiento de todas las obligaciones del Contratista así como la comprobación, coordinación e inspección de la prestación objeto del contrato; comprobando que el contratista ejecuta la prestación en los términos previstos en los correspondientes pliegos, en las condiciones especiales de ejecución y que se cumple cualquier otro compromiso adquirido por el contratista en su oferta, muy especialmente el relativo a las mejoras. Procurará evitar que debido a una ejecución poco rigurosa se originen nuevas peticiones para satisfacer la necesidad original.



- d) Comprobar que el contratista cumple con los requisitos y exigencias establecidas en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y coordinación de actividades empresariales, informando de cualquier incumplimiento al responsable de prevención de riesgos laborales de su unidad.
- e) Atender las incidencias que surjan en la ejecución, adoptar cuantas decisiones correspondan y en especial en los contratos de servicios, dictar las instrucciones necesarias al contratista para asegurar la correcta interpretación de la prestación objeto del expediente.
- f) Ejercer la función de interlocución con el contratista y resolver cualquier cuestión o duda que le sea planteada por éste en materia relativa a la ejecución del contrato.
- g) Previa consulta y aprobación del Servicio Proponente proponer al OC de forma motivada, si procede, las prórrogas del contrato y modificaciones que estime oportunas en la ejecución de los trabajos, en orden a un mejor cumplimiento del objeto del contrato.
- h) Previa consulta y aprobación del Servicio Proponente proponer al OC de forma motivada, la resolución de contrato, y en su caso, la valoración de los daños y perjuicios ocasionados a la Administración proponiendo la imposición de las penalidades previstas en los pliegos, caso de existir incumplimiento por parte del contratista.
- i) Previa consulta y aprobación del Servicio Proponente, o del Jefe de Programa si existe, proponer al OC de forma motivada, la suspensión del contrato y su reanudación cuando proceda.
- j) Certificar las recepciones parciales o la liquidación final de las prestaciones objeto del expediente, mediante acta de recepción, asistiendo al acto formal y positivo de recepción o conformidad.
- k) En los contratos de servicios que impliquen el desarrollo o mantenimiento de aplicaciones informáticas cuya financiación y pago se ajustan al ritmo requerido de ejecución de los componentes de la prestación, deberá adoptar las medidas necesarias para la programación de las anualidades durante el período de ejecución.
- l) Sin invadir las competencias que sobre la materia le corresponden al Representante del Aseguramiento de la Calidad (RAC), la facultad de inspeccionar y de ser informado del proceso de fabricación del producto o del servicio que le haya de ser entregado como consecuencia del contrato, pudiendo proponer al OC los análisis, ensayos y pruebas de los materiales que se vayan a emplear y cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.
- m) Informado por el OC de que ha concluido el plazo de garantía, y previa consulta al Servicio Proponente, comunicará de forma inmediata al OC sobre la procedencia de la devolución de la garantía establecida para el contrato.



- n) En los contratos de servicios, así como en los Encargos será el responsable junto con el coordinador de la empresa, del cumplimiento de lo indicado en la Instrucciones conjuntas de las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos, de 28 de diciembre de 2012, sobre "Buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión, a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores", debiendo de informar al OC de su incumplimiento.
- o) Convocar cuantas reuniones estime conveniente para el buen desarrollo del contrato y su supervisión, a las que estará obligado a asistir la representación del contratista, asistido de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas que tengan alguna intervención en la ejecución del contrato.
- p) Realizar cualquier otra función que le sea encomendada por el Órgano de Contratación en relación con la ejecución del contrato.

4.5. Ejecución de los trabajos

El adjudicatario no podrá establecer relaciones directas con ninguna persona u órgano de la Administración, con motivo de este contrato. Si por necesidad de los servicios contratados se necesitaran esos contactos, se harán siempre por el Responsable del contrato.

Los roles del personal de la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato, se limitarán a los especificados en este pliego y en ningún caso podrán asumir funciones propias de la Administración, tales como las de dirección de proyectos o su representación.

Todo el personal asignado al contrato, que preste sus servicios en emplazamientos del Ministerio de Defensa, deberá guardar la debida compostura, tanto en su comportamiento como indumentaria.

4.6. Medios asignados al contrato por el Ministerio de Defensa.

Cuando el desarrollo del contrato requiera el uso de bienes propiedad del MINISDEF, será de cumplimiento lo dispuesto en la cláusula 7.5.4 de la norma PECAL 2110, "propiedad del Cliente", que a su vez referencia a la cláusula 7.5.4 de la norma ISO 9001:

"La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente, que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente", entendiéndose por organización a la empresa adjudicataria y por cliente al MINISDEF.

4.7. Lugar de prestación del servicio.

El lugar donde desarrollarán los servicios objeto de este expediente será en las instalaciones donde están ubicados los equipos:

- Lote 1, se realizarán en las instalaciones del Ministerio de Defensa en su sede central, Pº de la Castellana 109, CP 28046, Madrid.



- Lote 2, se realizarán en las instalaciones del Establecimiento Penitenciario Militar, sito en carretera de Alcalá, Km 4,8 CP 28805, Alcalá de Henares (Madrid).

Como norma general, todas aquellas acciones conjuntas entre la empresa y el Ministerio de Defensa (entrevistas, reuniones...) se realizarán en las instalaciones del Organismo Contratante del Ministerio de Defensa y en horario comercial.

Igualmente la entrega de las prestaciones de los servicios contratados se hará en los plazos, lugar y forma que estipule el Responsable del contrato.

La empresa adjudicataria del contrato para llevar a cabo la prestación de los servicios, dotará al personal que realice los mismos, de los medios de seguridad y prevención a que hace referencia la legislación vigente en materia de Protección de Riesgos Laborales y, en las instalaciones del MINISDEF, durante el desarrollo y entrega de las prestaciones del servicio, deberá atenerse dicha empresa a la normativa del Ministerio de Defensa sobre la coordinación de actividades empresariales.

Durante la prestación del servicio o los servicios objeto del contrato, o durante su entrega, el personal de la empresa y con el objeto de agilizar la prestación, podrá hacer uso de los servicios de cafetería y comedor que dispone el MINISDEF para su personal, conforme con las condiciones específicas establecidas para el uso de estos servicios por el personal externo.

4.8. Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar los trabajos realizados bajo este contrato durante el plazo de un (1) año a contar desde la fecha de su recepción.

5. CONDICIONES GENERALES DE LEGISLACIÓN, TÉCNICAS Y DE CALIDAD

En caso de contradicción entre los requisitos del PPT y los de cualquier documento anexo o referenciado (a excepción del PCAP), tendrá prioridad el PPT.

De todos los documentos mencionados en este PPT será de aplicación la última edición, incluyendo todas las modificaciones introducidas hasta la fecha de la firma del presente contrato.

5.1. Compatibilidad con el protocolo IPv6

“Todo sistema (hardware, software, firmware, etc) o servicio relacionado directa o indirectamente con la transmisión, manipulación o procesamiento de información por medio del protocolo IP, independientemente del régimen bajo el cual se regule la relación con dicho elemento (adquisición, desarrollo, explotación, contratación, etc.), debe ser capaz de operar plenamente de acuerdo a los estándares comerciales establecidos para el protocolo “IPv6” y a los aspectos definidos en el RFC 2460 (Internet Protocol Version 6 Specification) y el resto de RFC relacionados con “IPv6”.

En esta circunstancia, el sistema o servicio debe mantener o mejorar los niveles de servicio, calidad y confianza preestablecidos, tanto con el protocolo “IPv4” como con “IPv6”, así mismo, la empresa adjudicataria del contrato deberá aportar, durante el periodo de garantía establecido o el que se marque en este Pliego, soporte técnico para ambos protocolos.



Para cualquier excepción al uso o compatibilidad con "IPv6" será necesaria autorización explícita por parte del Órgano de Contratación.

Elaborado por EL COMANDANTE JEFE DEL ÓRGANO DE APOYO Y COORDINACIÓN DEL ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES DEL OC	Revisado por EL TENIENTE CORONEL JEFE DEL ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES DEL OC	Visto Bueno EL CORONEL JEFE DE LA DIVISIÓN DE OPERACIONES DE RED



ANEXO A (Lote 1)

POSICIÓN	DESCRIPCIÓN	N/S
1	SAI MARCA IMV MODELO SitePRO	71-38523
2	SAI MARCA IMV MODELO SitePRO	71-38524



ANEXO B (Lote 2)

POSICIÓN	DESCRIPCIÓN	N/S
1	Terminal telefónico TMIT	0211T
2	Terminal telefónico TMIT	0212T
3	Terminal telefónico TMIT	0213T
4	Terminal telefónico TMIT	0214T
5	Terminal telefónico TMIT	0215T
6	Terminal telefónico TMIT	0216T
7	Terminal telefónico TMIT	0217T
8	Terminal telefónico TMIT	0218T
9	Terminal telefónico TMIT	1439T
10	Sistema de gestión de llamadas.	