



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA REALIZACIÓN DE “MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE LOS CENTROS DE TELECOMUNICACIÓN GESTIONADOS POR NASERTIC”

Octubre 2013

1	OBJETO DEL PLIEGO	3
2	ALCANCE DE LAS PRESTACIONES	3
3	ACTUACIONES PREVENTIVAS.....	4
3.1	Líneas eléctricas de M.T. y Centros de transformación de M.T.	5
3.1.1	Centros transformación de M.T.	5
3.2	Líneas eléctricas de B.T.	6
3.2.1	Centros de B.T.	6
3.3	Grupos electrógenos.	6
3.4	Equipos de Aire Acondicionado	7
3.5	Absorbedores de Ondas.....	8
3.6	Infraestructuras de casetas y torres	8
3.7	Esquemas Eléctricos Unifilares.....	9
3.8	Extintores.....	9
3.9	Informes.	10
4	MANTENIMIENTO CORRECTIVO.	10
4.1	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	10
4.2	Horarios de prestación de servicio.....	12
5	TRABAJOS PROGRAMADOS	14
6	EQUIPO DE TRABAJO	14
6.1	Medios humanos	14
6.1.1	Director Técnico.....	14
6.1.2	Grupos de trabajo	15
6.2	Medios materiales.....	16
7	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	17
7.1	Flujo de trabajo.....	17
7.2	Plan de Prevención	19
7.3	Reparaciones/Material/Stock	19
7.4	Modificaciones en instalaciones.....	19
8	NORMATIVA APLICABLE.....	19
9	CONTROL DE ACCESOS	22
10	IMPUESTOS.....	¡Error! Marcador no definido.
11	FUERZA MAYOR.....	23
12	GARANTIAS.....	23
13	GESTIÓN DE CALIDAD.....	23
14	RESPONSABILIDADES	23

ANEXO I.- Relación de Centros de Telecomunicación - Coordenadas

ANEXO II.- Relación de infraestructuras

ANEXO III.- Relación de Servicios

ANEXO IV.- Relación AA en CTs

ANEXO V.- Evaluación de Riesgos Laborales

ANEXO VI.- Relación Extintores en CTs

ANEXO VII.- Procedimiento SD

1 OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego tiene por objeto regular las condiciones bajo las que se prestará a NASERTIC los servicios de Mantenimiento preventivo y correctivo de las Líneas Eléctricas, Grupos Electrónicos, Instalaciones Eléctricas, y Equipos de Aire Acondicionado de los Centros de Telecomunicaciones que explota y gestiona NASERTIC.

2 ALCANCE DE LAS PRESTACIONES

Los trabajos que regula el presente Pliego consisten en realizar las actuaciones preventivas y correctivas necesarias para asegurar el suministro de energía eléctrica a todos los equipos instalados en los Centros y a las instalaciones externas con suministro de energía desde el Centro, asegurar el correcto funcionamiento de los Grupos Electrónicos y de los equipos de Aire Acondicionado, realizar, cuando sean requeridos, ampliaciones y/o modificaciones de las instalaciones eléctricas existentes en los Centros o líneas eléctricas, contribuyendo así al mantenimiento efectivo de los citados elementos.

En el ANEXO I se detalla la relación de los Centros de Telecomunicaciones y sus coordenadas considerados a efectos de este Pliego. A continuación se enumeran los diferentes tipos de elementos a mantener.

- Líneas eléctricas de MT, Centros de Transformación asociados al las líneas de MT y líneas eléctricas de BT que suministran energía eléctrica a los Centros de Telecomunicación
- Instalación eléctrica general de los Centros de Telecomunicaciones y de los Centros de Transformación y sus líneas de distribución.
- Grupos electrógenos para el suministro alternativo de energía eléctrica.
- Equipos de Aire Acondicionado para la refrigeración de los centros y extractores de aire.
- Absorbedores de ondas, cuadros eléctricos y magnetotérmicos rearmables y otros elementos utilizados como protección de descargas eléctricas y sobre-tensiones.

- Sistemas de supervisión de estaciones remotas (SESER), sensores asociados, cableados entre sensores y equipos y conexión el equipo con Hubs, o Switches.
- Supervisión del estado de los edificios, las torres y vallado de los Centros.
- Extintores
- Infraestructura de gestión de acceso Locken (bombillos, embellecedores, cerraduras, cadenas y candados)
- Cualquier otro equipamiento que NASERTIC instale para control o mejora de los Centros de Telecomunicaciones y líneas eléctricas.

La contribución objeto del contrato debe entenderse fundamentalmente, como la aportación por parte de la empresa adjudicataria de personal, medios técnicos, materiales de repuesto y vehículos adecuados para atender y resolver:

- Actuaciones preventivas
- Actuaciones correctivas
- Trabajos programados

Todos los trabajos objeto del presente pliego serán gestionados por Nasertic a través de una aplicación Service Desk con acceso Web. A través de ella se realizará la:

- Gestión de incidencias y solicitudes
- Gestión y seguimiento de tareas
- Gestión de configuraciones
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión y seguimiento de pedidos

3 ACTUACIONES PREVENTIVAS

Estas actuaciones tienen por objeto verificar todas las instalaciones eléctricas que afectan al suministro de energía a los equipos instalados en los Centros de Telecomunicación, detectando y corrigiendo las anomalías que puedan derivar en la interrupción del suministro de

energía eléctrica. Comprobar también el funcionamiento de los Grupos Electrógenos y equipos de Aire Acondicionado para garantizar el suministro de energía alternativo y la temperatura adecuada de la sala de equipos para el funcionamiento de los equipos instalados en el Centro así como comprobar también la infraestructura de casetas, cercado de protección y torres.

Todas las actuaciones de la empresa adjudicataria en las revisiones preventivas deberán estar precedidas del correspondiente aviso realizado por personal autorizado de NASERTIC.

Comprenderán como mínimo las especificaciones que se detallan en los apartados siguientes:

3.1 Líneas eléctricas de M.T. y Centros de transformación de M.T.

Conforme a la legislación vigente, la empresa adjudicataria procederá a la contratación de una empresa homologada para realizar la Revisión Reglamentaria de las instalaciones de los Centros de Transformación para la obtención de los Certificados correspondientes. El costo de la contratación de la empresa homologada y de los materiales utilizados para la adaptación de los Centros de Transformación para conseguir el certificado se facturará a Nasertic. La empresa adjudicataria deberá asumir el costo de la mano de obra y los medios de transporte para realizar los trabajos de reforma.

Una vez obtenido el correspondiente certificado, las revisiones se efectuarán con periodicidad semestral distribuidas regularmente entre todos los meses del año. Se deberán realizar durante el mes programado y los trabajos de revisión constarán como mínimo de las siguientes operaciones:

3.1.1 Centros transformación de M.T.

- Maniobras de apertura y cierre de seccionadores, con revisión de ajuste de contactos y limpieza de aparellaje de M.T.
- Comprobación y limpieza del resto de los elementos que componen los centros de transformación, tales como botellas terminales, pasamuros, auto-válvulas, aisladores, alumbrado interior y de emergencia, etc.
- Medida de la resistencia de la toma de tierra en los puntos de mando y protección de los Centros de transformación.

- Comprobación de aisladores y explosores en las líneas aéreas de M.T y medida de su correspondiente puesta a tierra.
- Comprobación de nivel de aceite en los transformadores de M.T.
- Recorrido a pié e inspección de todos los elementos que componen las líneas aéreas, realizando la limpieza de callejas, si fuera preciso, en las zonas de servidumbre. Sujeción de cables de energía eléctrica, coaxiales o de F.O., a los apoyos en caso de amarres defectuosos ó caída de los mismos.

3.2 Líneas eléctricas de B.T.

- Recorrido a pié e inspección de todos los elementos que componen las líneas aéreas, realizando la limpieza de callejas, si fuera preciso, en las zonas de servidumbre. Sujeción de cables de energía eléctrica, coaxiales o de F.O., a los apoyos en caso de amarres defectuosos ó caída de los mismos.

3.2.1 Centros de B.T.

Medida en B.T., en cada una de las fases, de tensión e intensidad tanto en entronque de línea como en el Centro.

No deberán realizarse cortes en el suministro de energía eléctrica a los Centros de Telecomunicaciones para realizar las medidas indicadas anteriormente.

3.3 Grupos electrógenos.

Se efectuarán revisiones con periodicidad bimensual. Los trabajos de mantenimiento consistirán en:

- Comprobación de la temperatura de caldeo del motor mediante termómetro de infrarrojos, Nº de horas de funcionamiento, niveles de gasóleo, aceite y líquido refrigerante del motor y el estado de manguitos y tuberías.
- Puesta en marcha automática del Grupo durante una hora, con desconexión de la red eléctrica desde el BYPASS del cuadro de conmutación **sin interrumpir el suministro**.

tro de energía al Centro. Comprobación de funcionamiento de los servicios asociados al Grupo. Anotación de tensión de batería, tensiones e intensidades generadas a trifásico, frecuencia, presión de aceite y temperatura del refrigerante. Prueba de la bomba de gasoil de suministro al depósito del Grupo.

- Una vez repuesta la energía eléctrica, comprobación de funcionamiento de los servicios del centro y de la parada automática del motor y limpieza del grupo.
- De conformidad con las especificaciones técnicas del fabricante se seguirán los intervalos de tiempo-horas de funcionamiento del Grupo Electrónico y deberá sustituir el aceite, filtro de aceite, filtro de aire y el líquido refrigerante del motor.
- Los manguitos de todos los grupos deberán ser sustituidas por otros nuevos de las mismas características durante la primera revisión. Las baterías de todos los grupos se sustituirán cada 2 años.

Queda incluido dentro del contrato de mantenimiento el siguiente material:

- 27 Filtros de Gas Oil
- 27 Filtros de Aire
- 108 Filtros de Aceite
- 1296 Litros de Aceite.
- 54 Baterías.

Queda excluido como consumible el gas oil a completar en los depósitos de los grupos.

3.4 Equipos de Aire Acondicionado

Se efectuarán revisiones periódicas:

- Se revisará el funcionamiento de los equipos coincidiendo con las revisiones periódicas establecidas según programa. También se revisará su funcionamiento en los desplazamientos que se realicen al Centro motivada por cualquier causa.
- Los equipos de funcionamiento a trifásico se cambiarán los filtros de aire cada dos meses y se comprobará la temperatura de salida de aire mediante termómetro de in-

frarrojos. Cualquier alarma del equipo deberá subsanarse inmediatamente de manera que se garantice la correcta temperatura de la sala del centro. Se revisarán las configuraciones de control del equipo según el manual de instrucciones del fabricante.

- En los equipos que trabajen en monofásico, cada seis meses, se limpiarán ó cambiarán los filtros de aire de los equipos y se comprobará la programación del equipo con el mando a distancia correspondiente y se medirá la temperatura de salida de aire mediante termómetro de infrarrojos.

El costo de los filtros de aire a sustituir queda incluido dentro del precio del contrato de mantenimiento. Queda excluido del contrato como consumible, el gas refrigerante a completar en caso de que sea necesario.

- La empresa adjudicataria deberá realizar durante los seis primeros meses de vigencia del contrato, aprovechando la visita a los Centros prevista en los mantenimientos preventivos, una relación de inventario de los equipos de AA instalados por Centro de Telecomunicación. Indicando Fabricante, Modelo, Potencia y sus características.

3.5 Absorbedores de Ondas

Coincidiendo, con las visitas periódicas se revisarán los elementos auxiliares de protección de estos equipos, las posibles fugas ó derivaciones eléctricas y la correcta puesta a tierra. Cualquier elemento defectuoso deberá ser sustituido. Se prestará especial atención cuando se hayan detectado averías producidas por rayos y sobre-tensiones en las líneas de suministro eléctrico.

3.6 Infraestructuras de casetas y torres

Se efectuarán revisiones aprovechando las visitas hechas en los apartados anteriores.

- Lubricar las cerraduras cuando sea necesario, sustituyendo bombillos o cerrajas y ajustando cierres en aquellos puntos que presenten anomalías
- Limpieza y desbroce de malezas y material de desecho del interior del recinto cercado, se barrerá el suelo de las casetas del centro y se limpiarán las paredes y techos

de telas de araña, insectos. etc.

- Comprobación del balizamiento nocturno de las torres soporte de antenas en los centros que dispongan del mismo y reparación en caso de mal funcionamiento
- Medida de la resistencia de la toma de tierra de las instalaciones de la caseta y de la torre.
- Sellado de fisuras de las paredes interiores o exteriores cuando la anchura de la grieta sea inferiores a 2 cm., con productos tipo Sikaflex o similares.
- Retirada de la basura existente para depositarla en los contenedores de reciclaje adecuados.

3.7 Esquemas Eléctricos Unifilares.

La empresa adjudicataria deberá realizar durante los seis primeros meses de vigencia del contrato, aprovechando la visita a los Centros prevista en los mantenimientos de las líneas eléctricas, un esquema unifilar de la instalación eléctrica del Centro de Telecomunicaciones señalando los equipos conectados, fase de conexión, tipo de protección, etc. También realizará un esquema unifilar de la línea eléctrica desde el entronque con la Cía. suministradora hasta el Centro de Telecomunicaciones señalando las posibles conexiones a la línea antes de la conexión con el Centro de Telecomunicaciones, las protecciones instaladas y las fases a las que están conectadas.

La empresa adjudicataria deberá también mantener y modificar los esquemas unificables de acuerdo a las modificaciones que se realicen en las líneas y Centros.

La empresa deberá entregar a Nasertic el esquema unifilar en formato electrónico con extensión vsd.

Nasertic facilitará a la empresa adjudicataria los esquemas disponibles para su actualización.

3.8 Extintores

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de las operaciones de mantenimiento periódico de los extintores instalados en los Centros, de acuerdo con el vigente Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios.

Los trabajos podrán ser realizados bien directamente por la empresa adjudicataria en caso de estar habilitada como empresa mantenedora conforme al Reglamento de Instalaciones de

PPT – Mantenimiento de Infraestructuras eléctricas y de Refrigeración de los Centros de Telecomunicación – 2014

Protección contra Incendios, o mediante acuerdo entre la empresa adjudicataria y empresa mantenedora habilitada. Todos los costes inherentes a estas operaciones quedan incluidos dentro de este contrato de mantenimiento.

En el Anexo VI se detalla la relación de equipos por centro, fecha de instalación y estado.

3.9 Informes.

Una vez realizadas las revisiones preventivas correspondientes a cada mes se enviará a Nasertic un **informe motivado**, especificando las actuaciones y señalando las anomalías detectadas y corregidas así como el estado general de los edificios, torres y cercado, adjuntando fotografía para resaltar las anomalías más importantes.

Cuando la reparación de las anomalías detectadas en la cubierta, fachada, cerca de protección o torres no esté incluida en el contrato, la empresa de mantenimiento remitirá un informe a Nasertic con fotografías de las anomalías y presupuesto para subsanarlas.

La realización de estas actividades se solicitará a la empresa adjudicataria a través de la aplicación Service Desk.

Esta registrará sobre la aplicación las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas, adjuntando cuanta información o documento sea necesario, hasta su finalización o cierre.

4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Estas actuaciones acogen todas las relativas a la corrección de las anomalías eléctricas y electrónicas que surjan en los centros de transformación de M.T., líneas eléctricas de M.T. y B.T., instalaciones eléctricas internas o externas al Centro, grupos electrógenos, aires acondicionados y a consecuencia de las cuales los equipos instalados en los centros no funcionen ó lo hagan deficientemente. También acogen la corrección de deficiencias en la infraestructura que requiera actuaciones urgentes por problemas de seguridad.

Todas las actuaciones correctivas de la empresa adjudicataria deberán estar precedidas del correspondiente aviso de incidencia comunicado por personal autorizado de NASERTIC.

4.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

En la comunicación de la incidencia por Nasertic, se indicará la urgencia y el impacto de

esta, y por tanto, la prioridad.

Una vez comunicada, la empresa desplazará al Centro afectado una unidad móvil de reparación con personal cualificado, material técnico y de repuesto adecuado para las reparaciones habituales en las instalaciones eléctricas, comprometiéndose a cumplir los tiempos de respuesta y de resolución indicados en el cuadro siguiente:

PRIORIDAD	Tiempo de respuesta(*)	Tiempo de resolución(*)
Prioridad 1	< 2 horas	< 5 horas
Prioridad 2-3	< 3 horas	< 7 horas
Prioridad 4	< 4 horas	< 24 horas

Se entiende como tiempo de respuesta el que transcurre desde que se recibe el aviso hasta que se inicia la actividad en las instalaciones del centro y de resolución el que transcurre desde la recepción del aviso y la resolución de la incidencia.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal y medios técnicos suficientes para la atención simultánea de dos averías.

La asignación de la prioridad la realizará siempre Nasertic, pudiendo modificarse la prioridad inicial en función de las nuevas informaciones que se disponga.

En todo caso de incidencia, la empresa adjudicataria deberá comprobar y asegurar el suministro de energía eléctrica a todos los servicios conectados a la línea de suministro de energía tanto en el interior como en el exterior del Centro.

Para todas las incidencias y sus actuaciones posteriores, se comunicará telefónicamente a NASERTIC (848.42.55.55) la resolución de la misma, y posteriormente se complementará a través de Service Desk según la guía adjuntada en el Anexo VII, la actuación realizada, antes de las 09 horas del día siguiente a la actuación, con los siguientes datos:

- Hora de llegada al centro.
- Hora de reposición de cada servicio.
- Descripción de la reparación y relación de componentes o materiales utilizados.
- Trabajos pendientes, en caso de no finalizar la reparación.
- Nombre y firma del técnico.

El responsable de NASERTIC dará su conformidad, si procede, al citado parte de repara-

ción.

Este procedimiento de comunicación determinado para el intercambio de información entre la empresa adjudicataria y Nasertic puede ser modificado en función de las modificaciones que se realicen sobre la aplicación Service Desk.

En casos excepcionales o en averías de importancia, NASERTIC podrá solicitar al Director Técnico de la empresa adjudicataria un informe adicional. Este informe se enviará a NASERTIC en un plazo no superior a 7 días naturales.

La empresa adjudicataria, bajo ningún concepto, podrá atender avisos de avería o comprobaciones de los centros que no procedan directamente de NASERTIC.

La totalidad de los repuestos utilizados en la reparación de las averías, se ajustarán a las características de los originales. Para ello la empresa adjudicataria deberá disponer previamente de los repuestos necesarios que permitan la reparación de las averías en los plazos indicados. Los equipos averiados que no puedan ser reparados por la empresa adjudicataria, se repararán por empresas especializadas, o bien sustituidos por nuevos siguiendo el criterio de menor coste.

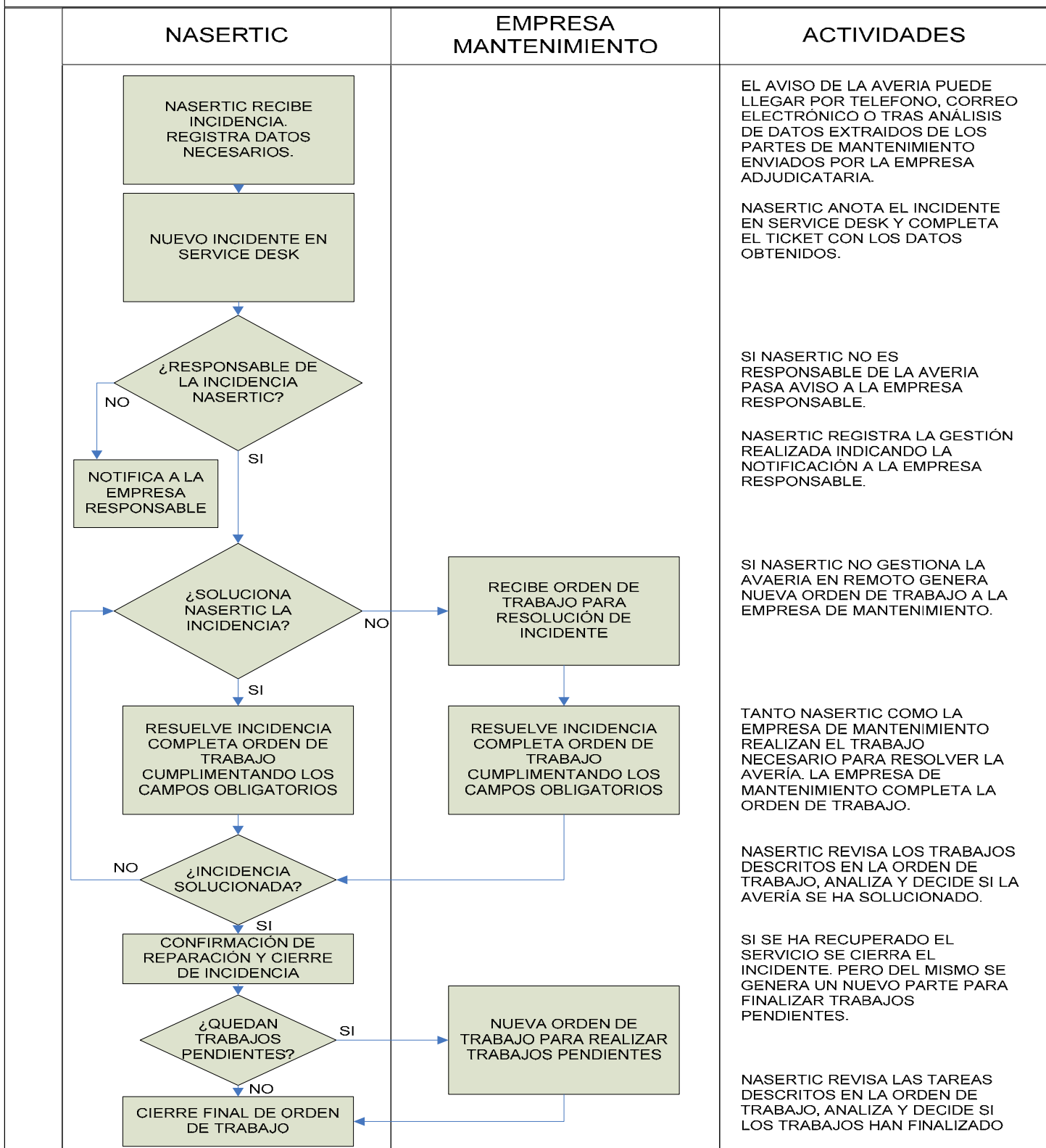
Las averías que se produzcan en el bobinado de transformadores de A.T, transformadores separadores, absorbedores de ondas, etc., se repararán por empresas especializadas. El traslado de los transformadores y absorbedores desde el centro y su posterior restitución, será por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria durante la primera revisión preventiva deberá verificar los datos de inventario de cada uno de los Centros de Telecomunicación, actualizando los datos si no coincidiesen con los reales.

4.2 Horarios de prestación de servicio

La prestación del servicio en actuaciones de mantenimiento correctivo se realizará en horario **24 x 7** para cualquier aviso comunicado por el procedimiento establecido, mail, telefónico o Service Desk.

PROCEDIMIENTO INCIDENCIAS



La realización y documentación de estas actividades se solicitará a la empresa adjudicataria a través de la aplicación Service Desk.

Esta registrará sobre la aplicación las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas, adjuntando cuanta información o documento sea necesario, hasta su finalización o cierre.

5 TRABAJOS PROGRAMADOS

Tienen por objeto el realizar trabajos en las infraestructuras del Centro. Estos trabajos se realizarán en fecha y hora previamente acordadas con el fin de minimizar cortes en los servicios afectados.

La realización de estas actividades se solicitará a la empresa adjudicataria a través de la aplicación Service Desk.

Esta registrará sobre la aplicación las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas, adjuntando cuanta información o documento sea necesario, hasta su finalización o cierre.

Quedará incluido sin coste adicional, la realización de cualquier tipo de informe relativo al consumo eléctrico de cualquier servicio en un Centro de Telecomunicación.

6 EQUIPO DE TRABAJO

6.1 Medios humanos

Dada la envergadura de este proyecto, resulta necesario contar con una buena organización de recursos humanos que permita la consecución de los objetivos planteados.

Se considerará requisito imprescindible para el cumplimiento del contrato contar con un Director Técnico o persona que le sustituya ambos con el mismo perfil y dos grupos de trabajo.

6.1.1 Director Técnico

El Director técnico constituirá el interfaz único entre la empresa adjudicataria y NASERTIC, debiendo estar permanentemente localizable.

Funciones:

- Interlocución con NASERTIC
- Coordinación de los distintos grupos de trabajo

- Gestión de los recursos disponibles
- Seguimiento y control de las actuaciones tanto en calidad como en el cumplimiento de los plazos definidos,
- Responsable de que toda la documentación de mantenimiento esté actualizada por parte de la empresa adjudicataria
- Será el encargado de solicitar a NASERTIC la información sobre las configuraciones, equipamiento e instalaciones que considere relevante para el mantenimiento de los mismos.
- Supervisión del cierre de los partes de trabajo y envío diario de los avisos pendientes, indicando el motivo del retraso, si lo hubiera.
- Acceso en remoto a los elementos de supervisión relacionados con la infraestructura.

Características mínimas del perfil de director técnico son:

- Ingeniero técnico o superior Industrial o de Telecomunicación
- Experiencia media de 2 años en tecnologías informáticas y de telecomunicaciones.
- Conocimiento actualizado de los equipos y dispositivos que se detallan en el ANEXO II
- Experiencia en coordinación de grupos de trabajo
- Capacitación para funciones de Prevención de Riesgos Laborales
- Experiencia y formación en aplicaciones Service Desk.
- Experiencia y formación en la instalación de equipos SSER.

6.1.2 Grupos de trabajo

Con objeto de realizar el mantenimiento, se dispondrá de dos grupos de trabajo que estarán compuestos por personal especializado, en los distintos elementos a mantener.

Funciones:

- Con dependencia directa del Director o Coordinador Técnico, sus funciones cubrirán tanto la atención, supervisión en remoto de los elementos de supervisión relacionados con la infraestructura, localización y resolución de averías así como labores de PPT – Mantenimiento de Infraestructuras eléctricas y de Refrigeración de los Centros de Telecomunicación – 2014

mantenimiento preventivo, limpieza, etc.

Reportará al Director Técnico todos los problemas, dudas, sugerencias que surjan durante el desempeño de su trabajo y si procede, el Director Técnico informará de las mismas a NASERTIC.

Características mínimas del perfil del personal de los grupos de trabajo:

- Titulación FP o equivalente en mantenimiento e instalaciones eléctricas
- Experiencia de 2 años en el sector
- Conocimientos y experiencia demostrable en baja y media tensión
- Experiencia y cursos en equipos de aire acondicionado y SAIs.
- Conocimiento de funcionamiento y mantenimiento de grupos electrógenos Electromolins
- Certificados de cursos: Prevención de riesgos de trabajos en altura
- Experiencia y formación en aplicaciones Service Desk.
- Experiencia y formación en la instalación de equipos SSER.

6.2 Medios materiales

Cada uno de los grupos deberá disponer de:

- Medidor de Toma de Tierra
- Analizadores de redes eléctricas.
- Polímetro.
- Herramientas y repuestos básicos para reparar averías.
- 1 Vehículos todo terreno para el acceso a los centros en cualquier circunstancia.
- 1 Moto de nieve o Quad con oruga.

La empresa adjudicataria deberá disponer de medios mecánicos eficaces y suficientes para acceder a todos los Centros de Telecomunicación contemplados en este pliego, deberá incluir una descripción detallada del equipamiento y maquinaria asignada al servicio del contrato.

Incluso cuando las condiciones climatológicas de nieve o hielo dificulten el acceso con vehículo todo terreno. Por ello deberá disponer permanentemente de vehículos todo terreno y vehículos especiales para el traslado de cargas pesadas a los Centros de Telecomunicación y de Transformación así como vehículos especiales, moto de nieve o Quad con oruga, que permitan el acceso a los Centros en condiciones climatológicas de nieve o hielo, incluso si estos medios no fuesen suficientes o eficaces se accederá caminando al centro, portando un mínimo de herramientas y material necesario para reponer los servicios.

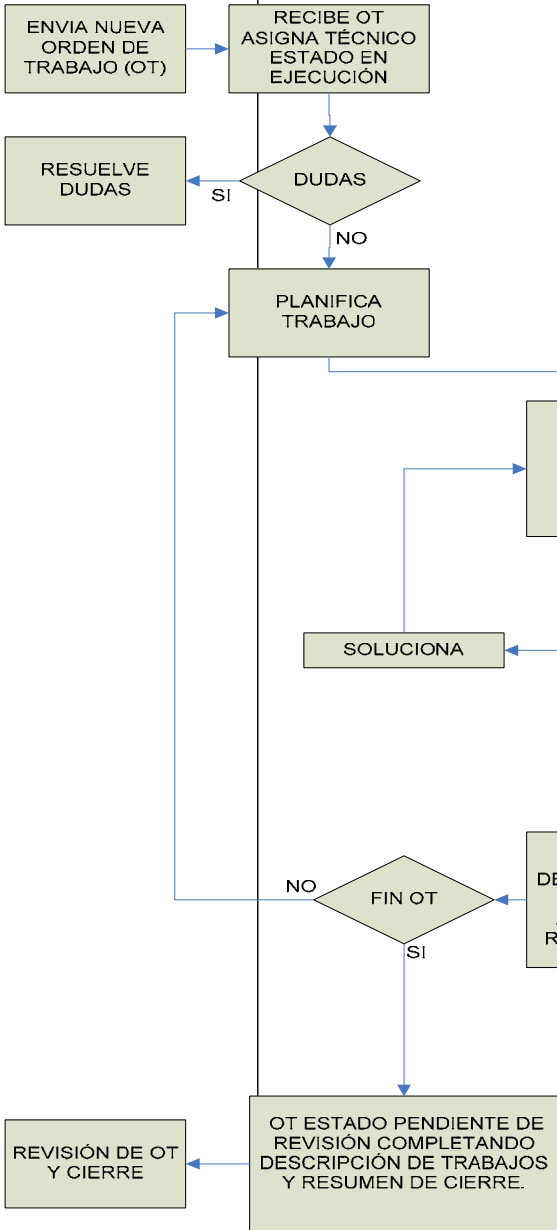
7 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

7.1 Flujo de trabajo

En orden a que impere la máxima rapidez en la tramitación de las incidencias, se establecerá un canal directo entre la empresa adjudicataria y NASERTIC.

Para la supervisión del funcionamiento de los Centros de Telecomunicación se seguirán las instrucciones o procedimientos descritos en el diagrama de flujo siguiente:

PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN

NASERTIC	COORDINADOR TÉCNICO	GRUPO DE TRABAJO	ACTIVIDADES
 <pre> graph TD subgraph NASERTIC A[ENVA NUESTRA ORDEN DE TRABAJO (OT)] B[RESOLVER DUDAS] C[REVISIÓN DE OT Y CIERRE] end subgraph COORDINADOR_TÉCNICO D[RECIBIR OT ASIGNAR TÉCNICO ESTADO EN EJECUCIÓN] E{DUDAS} F[PLANIFICAR TRABAJO] G{FIN OT} H[OT ESTADO PENDIENTE DE REVISIÓN COMPLETANDO DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS Y RESUMEN DE CIERRE.] end A --> D D --> E E -- SI --> B E -- NO --> F F --> I[EJECUCIÓN OT] I --> J{DUDAS} J -- SI --> K[SOLUCIONA] K --> I J -- NO --> L[COMPLETAR OT CON DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS Y RESUMEN DE CIERRE. ANEXANDO MATERIALES RETIRADOS E INSTALADOS] L --> G G -- SI --> H G -- NO --> B H --> C </pre>			<p>El coordinador recibe la OT y asigna el técnico encargado de ejecución.</p> <p>Revisa el parte y en caso de tener alguna duda se pone en contacto con el técnico de Nasertic que ha generado la OT.</p> <p>Si no hay dudas, el coordinador planifica el trabajo que se va a realizar.</p> <p>El coordinador Técnico distribuye las tareas a realizar entre los grupos de trabajo.</p> <p>En algún caso en la OT se puede especificar qué técnico ha de realizar los trabajos.</p> <p>Se realizan los trabajos siempre dentro del plazo acordado.</p> <p>Si el grupo de trabajo tiene la necesidad de realizar alguna consulta, o le surgen dudas, durante la realización de los trabajos se dirigen exclusivamente al Coordinador de su empresa para que las resuelva. En casos puntuales en los que se estime necesario, el técnico de Nasertic se pondrá en contacto directamente con el grupo de trabajo.</p> <p>El grupo de trabajo informa al Coordinador técnico del estado de las actuaciones. Este las supervisa y decide el cierre de las mismas. En caso necesario replantea los trabajos de los avisos que quedan pendientes de cierre.</p> <p>Al final de la jornada de trabajo el Coordinador Técnico completa la OT con los trabajos realizados. Si se han terminado, la pone en estado Pendiente de Revisión para que el técnico de Nasertic revise las actuaciones. Si está de acuerdo cierra la OT, si detecta alguna anomalía la pondrá de nuevo en Ejecución indicando las actuaciones necesarias.</p>

La empresa adjudicataria dispondrá de un Centro de Mantenimiento, al cual podrá dirigirse el personal de NASERTIC para requerir funciones de soporte y mantenimiento de las instalaciones en servicio. Este centro deberá estar ubicado en la comarca de Pamplona.

7.2 Plan de Prevención

Debido a las características de riesgos laborales en los trabajos de mantenimiento, reparación y de trabajos programados que afectan las líneas eléctricas, centros de transformación, etc., la empresa adjudicataria deberá realizar el Plan de Prevención para las medidas preventivas necesarias en el Control de Riesgos contemplados en la Evaluación de Riesgos de Nasertic para los trabajos objeto de este Pliego y que se contemplan en el ANEXO V

Este Plan de Prevención en el trabajo deberá ser presentado a NASERTIC antes del inicio de los trabajos contemplados en el contrato.

En el ANEXO V se incluyen la evaluación de riesgos laborales de los Centros de Telecomunicación objeto de este pliego.

7.3 Reparaciones/Material/Stock

La totalidad de los repuestos que pudieran ser necesarios durante las reparaciones deberán ser aportados por la empresa adjudicataria siendo estos repuestos similares u homologados por Nasertic.

7.4 Modificaciones en instalaciones

El mantenimiento de las modificaciones que se realicen en las instalaciones que afectan a los Centros de Telecomunicación, mejoras de líneas, instalaciones eléctricas en Centros, instalaciones de nuevos equipos de Aire Acondicionado, Grupos electrógenos, etc., deberán ser atendidas por la empresa adjudicataria, sin variación de las condiciones económicas del contrato.

8 NORMATIVA APLICABLE

La realización por el adjudicatario de los trabajos contratados puede conllevar la necesidad de acceso a ficheros de titularidad de NASERTIC que contienen datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos – PPT – Mantenimiento de Infraestructuras eléctricas y de Refrigeración de los Centros de Telecomunicación – 2014

tos de Carácter Personal, con la finalidad del cumplimiento del objeto del contrato.

A tales efectos se informa expresamente al adjudicatario que la contratación de sus servicios se efectúa en nombre y por cuenta de NASERTIC, responsable de los ficheros a los que, en su caso, puede tenerse acceso para el cumplimiento legítimo de las prestaciones contratadas. En tal caso, en consecuencia, NASERTIC podrá exigir directamente al adjudicatario el cumplimiento de todas las obligaciones, controles y medidas de seguridad exigidas en materia de protección de datos de carácter personal y secreto profesional al amparo de la legislación vigente, así como, en todo caso, las previstas específicamente en los apartados siguientes.

Los datos a los que tenga acceso el adjudicatario serán tratados únicamente conforme a las instrucciones que reciba de NASERTIC y no los aplicará o utilizará, en ningún caso, con otro fin, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Una vez concluida la realización de los servicios contratados, el adjudicatario devolverá los ficheros recibidos en el plazo máximo de treinta días naturales, no pudiendo conservar, en forma alguna, copia total o parcial de dichos ficheros o de cualesquiera otros que hubieran podido ser generados como resultado, o a consecuencia, de los trabajos encomendados.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad y los datos de carácter personal y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado el responsable del tratamiento de datos, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

NASERTIC podrá, si lo estimase oportuno y al único efecto de controlar cualquier utilización de los datos y ficheros facilitados para el desarrollo de las tareas encargadas al adjudicatario, incluir en dichos ficheros registros de control sólo conocidas por ella misma.

NASERTIC podrá efectuar, en cualquier momento y siempre que ello no suponga distorsiones graves en el desarrollo de la actividad del adjudicatario, las auditorías de seguridad que considere oportunas, a fin de comprobar el cumplimiento, por parte del adjudicatario, de sus obligaciones y compromisos.

El adjudicatario deberá facilitar cuantos datos e informaciones de control sean solicitados por NASERTIC, sin otra limitación que aquéllos tengan relación con los trabajos o servicios encargados y hayan sido realizados con ficheros de titularidad de NASERTIC.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y del Real Decreto 2177/2004, de 12 de Noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura y Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico, el adjudicatario debe adoptar y garantizar las medidas de seguridad correspondientes al nivel básico, medio o alto, que se especifiquen en los anexos que se unirán al correspondiente contrato de adjudicación.

El adjudicatario deberá cumplir con estricta sujeción la normativa vigente, así como los criterios racionales de mantenimiento de las instalaciones objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas. La empresa adjudicataria estará obligada a efectuar las operaciones obligatorias y recomendadas con la periodicidad establecida en la siguiente Reglamentación:

Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.

Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electro-técnico para baja tensión.

Real Decreto 3275/1982, de 12 de noviembre, sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación.

Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en líneas eléctricas de alta tensión y sus instrucciones técnicas complementarias ITC-LAT 01 a 09.

Cuanta normativa de ámbito europeo, nacional o autonómico sea de aplicación al objeto del contrato

9 SANCIONES Y PENALIZACIONES

Caso de producirse retrasos en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, comprometidos por la empresa adjudicataria dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio en las Actuaciones Correctivas recogido en la cláusula 4 del presente pliego, se tendrán en cuenta dichos re-

trasos y se aplicarán las siguientes penalizaciones:

Prioridad	Euros por tiempo resolución superior a indicado en SLA	Euros/día
Prioridad 1	200	200
Prioridad 2-3	100	100
Prioridad 4	50	50

A efectos de aplicación de las penalizaciones, se utilizarán como base de cálculo los partes de intervención.

No se aplicarán penalizaciones si el retraso fuera imputable a causas de fuerza mayor.

No se considerará como causa mayor las dificultades de acceso a los centros por condiciones climatológicas adversas, por ello la empresa adjudicataria deberá disponer permanentemente de vehículos todo terreno y vehículos especiales para traslado de cargas pesadas a los Centros de Telecomunicación y de Transformación así como vehículos especiales, moto de nieve o Quad con oruga, que permitan el acceso a los Centros en condiciones climatológicas de nieve o hielo.

10 CONTROL DE ACCESOS

La empresa instalará en sus dependencias un sistema controlador remoto para la gestión, control de permisos y autorizaciones de las llaves utilizadas por la empresa adjudicataria para el acceso a todas las instalaciones de los centros de telecomunicaciones indicados en el ANEXO I.

La empresa adjudicataria deberá proveerse de las llaves y controladores remotos necesarios para todos los equipos de trabajo asignados al mantenimiento de las infraestructuras eléctricas.

11 FUERZA MAYOR

Por fuerza mayor se entiende cualquier suceso o circunstancia real que no hubiera podido preverse por las partes o que, prevista, fuera inevitable o influya directamente en el cumplimiento del pliego, de forma que no pueda suplirse con otras medidas el retraso, o que de cualquier modo impida el cumplimiento de las obligaciones recíprocamente establecidas.

12 GARANTIAS

La empresa adjudicataria garantiza durante 30 días naturales los trabajos de asistencia técnica realizados, por lo que asumirá sin cargos para NASERTIC, nuevas demandas de asistencia, que también estarán garantizadas con el mismo periodo y siempre que sea la misma causa de avería que dio lugar a la primera intervención de la empresa adjudicataria.

Se entenderá por causa de avería la que se detecte por el técnico y como tal se refleje en el parte de asistencia técnica.

13 GESTIÓN DE CALIDAD

La empresa Adjudicataria dispondrá de un Certificado de Gestión de Calidad vigente (ISO 9001:2000 o similar), para Instalación y mantenimiento de instalaciones eléctricas y de telecomunicación.

14 RESPONSABILIDADES

La empresa adjudicataria será responsable de cuantos daños y perjuicios puedan producirse, tanto a NASERTIC como a terceros, con motivo, directo o indirecto, de la ejecución de los trabajos objeto de este Pliego y, en particular, deberá indemnizar a aquella, en caso de pérdidas, destrucción o menoscabo de aparatos o material de su propiedad, entregados a la empresa adjudicataria.

Asimismo, serán de cargo de la empresa adjudicataria el pago de cuantas sanciones, multas y penalizaciones sean impuestas por contravenir las disposiciones legales y reglamen-



tarias aplicables, especialmente, las de índole administrativa, laboral ó de tráfico.

NASERTIC no podrá exigir a la empresa adjudicataria indemnización o responsabilidad alguna por perjuicios sufridos en su beneficio industrial, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida o disminución de su facturación prevista, deterioro del fondo de comercio o cualquier otro perjuicio similar, salvo que tengan su causa en un incumplimiento contractual doloso (intencionado) o en una negligencia grave por parte de la empresa adjudicataria.

En cualquier caso la responsabilidad de la empresa adjudicataria derivada del presente pliego no podrá exceder del importe anual del mismo.

Pamplona, noviembre de 2013

Fdo. José Luis Menéndez Rodríguez
DIRECTOR-GERENTE