



**Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil**

Excmo. Ayuntamiento de S/C de Tenerife.

**Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad.
Sección de Protección Civil.**

**SERVICIO DE LA GESTIÓN OPERATIVA
DEL CENTRO DE TRANSMISIONES (CETRA - CECOPAL)**

“PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS”



INDICE

- 1 INTRODUCCIÓN

- 2 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y DE LAS FUNCIONES.
 - 2.1 RECURSOS HUMANOS
 - 2.2 FUNCIONES
 - 2.3 INFRAESTRUCTURA

- 3 PRESTACIONES DEL SERVICIO:
 - 3.1 UNIFORMIDAD
 - 3.2 CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN PERSONAL AL SERVICIO CETRA- CECOPAL
 - 3.3 ALCANCE FUNCIONES DEL PERSONAL.

- 4 CALIDAD DEL SEVICICIO.
 - 4.1 ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO.

- 5 CRITERIOS DE VALORACIÓN.



1. INTRODUCCIÓN

Este servicio está pensado en base a las exigencias definidas dentro de la Implantación y Desarrollo del Plan de Emergencias Municipal (PEMU), cuyas directrices básicas fueron aprobadas por el Pleno Extraordinario del día 5 de Julio del 2002 y continuar con la prestación de un servicio coordinador de gestión de incidentes, urgencias y emergencias que se produzcan en el término municipal de Santa Cruz de Tenerife.

2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y DE LAS FUNCIONES.

2.1 Recursos Humanos.

Para desarrollar las tareas objeto de este contrato se ha de contar con los servicios de ocho personas: siete que harán las labores de operadores de comunicaciones de Sala del Centro de Transmisiones y una de ellas que hará de funciones de Supervisión y Coordinación de la prestación del CETRA-CECOPAL.

Estas personas estarán englobadas dentro del organigrama elaborado para el CETRA-CECOPAL.

2.2 Funciones.

Las funciones previstas en el CETRA – CECOPAL, así como en el puesto mando avanzado (PMA), tanto en situación de normalidad como de prealerta, alerta y emergencia serán desempeñadas por personal especializado y son las siguientes:

A. *Puesto operador:*

- La recepción, atención y evaluación de las llamadas y comunicaciones por cualquier otro medio telemático así como su registro y posterior localización de recursos; envío de las órdenes operativas así como su encaminamiento y seguimiento hasta el desenlace de la incidencia.
- Supervisión de la Red de Alerta y Seguimiento de los distintos dispositivos de medición y vigilancia que puedan derivar en un estado de prealerta o de alerta.
- Comprobar, en su quehacer diario, la agenda de contactos del personal y servicios susceptibles de movilizarse ante cualquier incidencia.



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil

B. Puesto de Supervisión/Coordinación:

- Servir de enlace entre el personal Técnico de Emergencia y los operadores del CETRA – CECOPAL, e informar al mismo de cualquier hecho y circunstancia que afecte o se aborde en el CETRA – CECOPAL.
- Unificar los criterios de trabajo de los operadores encaminándolos, a través de instrucciones, hacia una línea de trabajo dinámica y homogénea.
- Elaboración de informes motivados por el propio funcionamiento del servicio en situaciones de normalidad, prealerta, alerta y emergencia.
- Dotar a los operadores de todas las herramientas precisas, plantillas y otros documentos, recoger de éstos propuestas, estudiarlas, analizarlas y en su caso proponerlas al servicio para su implantación.
- Supervisar periódicamente la agenda de contactos del personal y servicios susceptibles de movilizarse ante cualquier incidencia.
- Informar al personal Técnico de Emergencias sobre el funcionamiento del servicio y los recursos necesarios del CETRA – CECOPAL para mejorar su gestión. Para ello dispondrá de localización permanente, debiendo la empresa adjudicataria facilitarle un teléfono móvil operativo las 24 horas.
- Colaborar y apoyar al personal Técnico de Emergencia en la realización de funciones cuando éstas le sean solicitadas.

2.3. Infraestructura:

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a prestar sus servicios dónde se encuentre ubicado el CETRA - CECOPAL, o en cualquier dependencia alternativa que pudiera disponerse así como en el Puesto de Mando Avanzado (PMA), aceptando por tanto los posibles cambios de ubicación del mismo.

Todos los medios técnicos de telecomunicaciones, hardware, software y demás equipos indispensables para poder realizar el objeto de este contrato serán en todo momento los que decida el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de acuerdo con la normativa vigente.



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil

La aportación de dichos medios correrá a cargo de la Corporación Municipal y el personal de la empresa adjudicataria estará obligado a la prestación del servicio con dichos medios.

3 PRESTACIONES DEL SERVICIO:

El personal necesario para la prestación del servicio será asignado por la empresa adjudicataria que se someterá a los turnos y horarios que la administración establezca, de tal forma, que cada turno deberá estar cubierto, en situaciones de normalidad, por un operador cubriendo de este modo el servicio 24 horas al día, los 365 días al año.

Los turnos habrán de ser propuestos por la empresa adjudicataria y aprobado por el personal Técnico de Emergencias.

El Contratista garantizará durante la vigencia del contrato la puesta a disposición del personal reseñado, de tal forma, que queden cubiertos los turnos con una persona en los términos arriba mencionados, con independencia de las bajas voluntarias, por enfermedad, por periodo vacacional o por otros motivos que pudieran surgir en las relaciones contractuales de la empresa con su personal, dando el visto bueno el responsable de Protección Civil a las nuevas incorporaciones que se produzcan.

A la extinción del presente contrato de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de esta Corporación Municipal. (Art. 301.4 LCSP).

El personal contratado por el Adjudicatario dependerá exclusivamente del mismo, con lo que se establece la obligación del Adjudicatario a cumplir con todas las disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo, de las cuales será directamente responsable. A efectos de comprobación por esta Corporación de que la empresa adjudicataria está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, respecto de cada uno de los trabajadores, el adjudicatario deberá aportar al inicio de la prestación del servicio y trimestralmente, una declaración jurada en la que se informe que todos los trabajadores adscritos al contrato suscrito con el Ayuntamiento están dados de alta en la Seguridad Social, así como que todos ellos cuentan con los medios y formación precisos en materia de Seguridad y Salud.

3.1 Prestaciones del servicio en situaciones de prealerta, alerta, emergencia y puestos de mando avanzado (P.M.A.) que se constituyan.



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil

En caso de que se declarase algunos de las citadas situaciones o a criterio del personal Técnico adscrito al mismo, las funciones del personal del CETRA - CECOPAL y su relación con los diferentes grupos del CECOPAL son las siguientes:

1. Incorporación tanto de un segundo operador como de quien ejerza las funciones de supervisión - coordinación, en las situaciones que se requieran, bajo criterio del personal Técnico de Emergencia o la dirección del Plan de Emergencias Municipal.
2. El uso de los medios de transmisión durante la situación de emergencia declarada, estará dirigido desde el CETRA – CECOPAL. Asimismo desde él se planificarán y establecerán los medios a utilizar por los diferentes grupos de usuarios de la red de comunicaciones de emergencias y en el caso de comunicaciones por radio, establecerá las frecuencias ordinarias y alternativas de transmisión y recepción.
3. Garantizar los enlaces entre el CETRA – CECOPAL y los Grupos de Actuación y Puestos de Mando Avanzados.
4. Coordinar el uso de los medios de transmisión por los distintos usuarios y las personas u organizaciones que en cada momento deben disponer de prioridad en el establecimiento de comunicaciones.
5. Cualquier otro que se le encomiende por la Sección de Protección Civil que estén relacionadas con el objeto de este contrato.

3.2 Uniformidad.

El personal, objeto del presente contrato, que preste su servicio como Operador quedará obligado en todo momento a llevar uniforme, mientras que el puesto de Supervisión-Coordinación lo hará en situaciones de Alerta, Emergencia y P.M.A. El diseño será el exigido por la Administración contratante y el coste del mismo correrá a cuenta del adjudicatario.

3.2 Cualificación y formación del personal al servicio del CETRA - CECOPAL.

- La cualificación mínima del personal propuesto por la empresa adjudicataria comprenderá:
 - Manejo y uso de herramientas de ofimática
 - Manejo, uso y lenguaje de las comunicaciones
 - Formación específica en materia de Protección Civil y emergencias
 - Manejo y conocimiento de Sistemas de Información geográficos básicos
 - Conocimiento geográfico del Municipio de Santa Cruz



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil

Asimismo, las nuevas incorporaciones que se produzcan para suplir las posibles bajas se atenderán a esta cualificación mínima.

- Será obligación de la empresa adjudicataria establecer un plan de formación continua para el personal que se asigne al CETRA - CECOPAL.
Dicho plan de formación será evaluado convenientemente por el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en la oferta presentada por los licitadores, y que servirá de soporte a los criterios de valoración establecidos.

4 CALIDAD DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria del Servicio presentará con carácter ordinario, un informe trimestral detallado donde se reflejen las incidencias atendidas en el CETRA - CECOPAL durante ese tiempo, y con carácter extraordinario a requerimiento de la Administración, en cualquier momento.

Acuerdos del Nivel de Servicio.

Se establecerá, por parte de la empresa y con el visto bueno del Responsable Municipal del Servicio unos niveles que puedan dar una idea clara del cumplimiento por parte del Adjudicatario del objeto del contrato que le ha sido adjudicado.

Dentro de estos niveles, resultará absolutamente imprescindible analizar entre otros los siguientes parámetros:

- **Resolución de las llamadas e incidencias gestionadas:**

Se hará un estricto seguimiento de la resolución de todas y cada una de las incidencias. Con estos datos se elaborará un informe trimestral que se hará llegar a los responsables Municipales del servicio contratado.

- **Número de incidencias tratadas:**

De igual forma se habrá de llevar un control de las llamadas recibidas y emitidas, de tal forma que trimestralmente esta información aparezca lo más detallada posible en un informe a presentar a los Responsables del Servicio de Protección Civil del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad del Excmo. Ayuntamiento, que podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus centros.



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil

La empresa adjudicataria podrá hacer usos de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente con la autorización expresa por escrito del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

5 Criterios de Valoración.

Los criterios de valoración que se aplicarán en este concurso son los siguientes:

CRITERIOS	VALORACIÓN
1.- Valoración de la oferta económica sobre el precio global de los servicios ordinarios.	Hasta 55 Puntos
2.- Mejora al pliego de prescripciones técnicas: 1.1).- Oferta de una bolsa de horas por servicios extraordinarios debiendo distinguir entre horas nocturnas, ordinarias y festivas y entre operador y supervisor, cuyo coste correrá a cargo de la empresa adjudicataria.....hasta 13 puntos. 1.2).- Mejoras técnicas, aportando, dentro de las posibilidades detalles del producto tales como, precio de mercado características técnicas, marca, modelo del mismos, de las dentro del catálogo que a continuación se relaciona.....hasta 12 puntos. <i>1.2.1) Puesta al día y mantenimiento de la Red de Estaciones Meteorológicas Municipal con recepción de sus registros a demanda del CETRA-CECOPAL y presentación de la información de los registros de las estaciones meteorológicas en soporte Web con cadencia de actualización de al menos 10 minutos. Hasta 4 puntos</i> <i>1.2.2) Aplicación informática de gestión de incidencias y base de datos dotada de apoyo en</i>	Hasta 25 puntos



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Servicio de Seguridad Ciudadana y Movilidad
Sección de Protección Civil

<p><i>cartografía digital para su georeferencia. 4 puntos</i></p> <p><i>1.2.3) Aplicación informática de integración de comunicaciones (telefónicas, comunicaciones vía radio PMR y TETRA). Hasta 2 puntos</i></p> <p><i>1.2.4) Terminales portátiles TETRA dotados de compatibilidad TEA2 (hasta un máximo de 5 unidades). Hasta 1 punto</i></p> <p><i>1.2.5) Otras mejoras dentro del marco de las telecomunicaciones. Hasta 1 punto</i></p>	
<p>3.- Nivel de formación del personal propuesto en temas relativos a protección civil, seguridad, emergencias y telecomunicaciones.</p> <p><i>2.1) Por formación superior reglada. Por un máximo de 2 títulos acreditados, hasta 5 puntos</i></p> <p><i>2.2) Por formación media reglada. Por un máximo de 4 títulos acreditados, hasta 4 puntos</i></p> <p><i>2.3) Por cursos de especialización. Por un máximo de 6 cursos acreditados, hasta 3 puntos</i></p> <p><i>2.4) Otros cursos de corta duración, seminarios, conferencias, etc. Por un máximo de 15 cursos acreditados, hasta 2 puntos</i></p>	Hasta 14 Puntos
<p>4.- Valoración de la relación de los precios unitarios en relación a los servicios extraordinarios.</p>	Hasta 5 Puntos
<p>5.- Plan de formación del personal que se propone por la empresa licitadora.</p>	Hasta 1 Punto

En Santa Cruz de Tenerife, a de 1 Marzo de 2013.

Fdo:

Jesús Gómez Santos
Técnico de Protección Civil