



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevanteamerense.es

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE COMUNICACIONES Y CONTROL ACCESO DEL CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, Y TRAMITACIÓN ORDINARIA.

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

Constituye el objeto del presente PLIEGO, la regulación de las condiciones especiales para contratar, mediante concurso público el SERVICIO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE COMUNICACIONES Y CONTROL DE ACCESO DEL CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE (en adelante, el Consorcio) Que cumplirán los siguientes objetivos:

- Operación de los sistemas de atención de llamadas, mando y control del Centro de comunicaciones del Consorcio.
- Apoyo técnico y estructural a las funciones generales de la sala.

Estos gestores prestaran sus servicios en el Parque de Bomberos del Levante Almeriense, ubicado en Calle Agua Nueva s/n, en Turre (Almería) pudiendo ser eventualmente desarrollado su trabajo en Puestos de Mando Avanzados o en Centros de Coordinación Integrados en cualquier punto de la provincia.

Se cuenta para llevar a cabo las funciones con una plataforma tecnológica, (sistema integrado de comunicaciones y de soporte al sistema de gestión), adecuada a sus necesidades y fines.

Para el desarrollo del trabajo a realizar, la empresa contratista deberá manejar la plataforma tecnológica y el software de gestión de emergencias, del que es titular el Consorcio, y que consiste como a continuación se indica.

Memoria de funcionalidad para el Sistema de Información de Parques de Bomberos.

Introducción

En el siguiente documento se explicitan, de forma resumida, el ecosistema de aplicativos que componen el Sistema de Información para la gestión operativa, y la gestión de las Emergencias en uno o varios Parques de Bomberos.

Visión General

El acceso al Sistema de Información se podrá realizar desde cualquier Ordenador, independientemente del Sistema Operativo que tenga instalado, con un navegador web, preferiblemente Firefox.

Los dispositivos móviles serán tablets con iOS instalado.



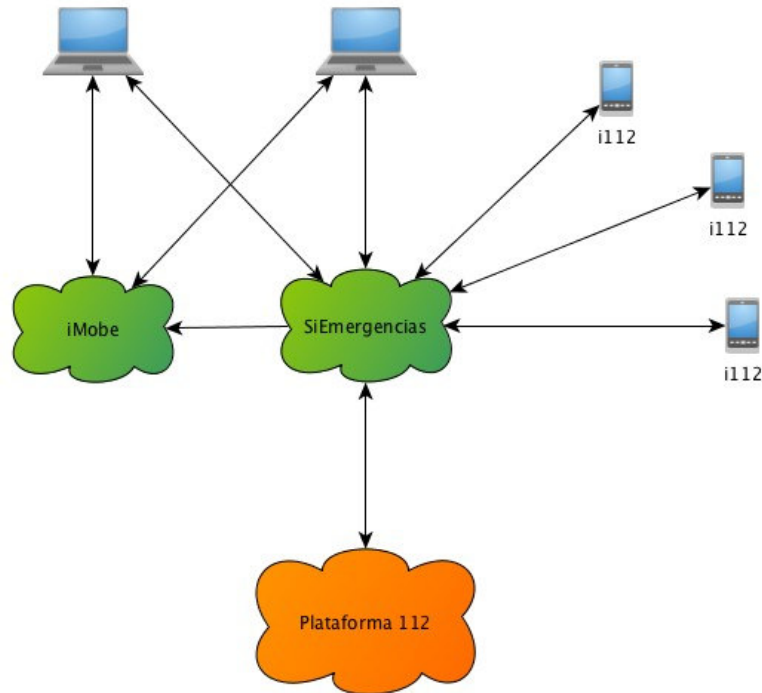
CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantéalmeriense.es



En el diagrama se pueden observar dos aplicativos:

- iMobe: permitirá la gestión interna del Parque (personal, cuadrantes, partes de turno y servicio, etc.).
- SiEmergencias: permitirá la gestión propia de la Emergencia (rutas, comunicación con el 112, seguimiento de flotas, etc.).

iMobe

El iMobe es el Sistema de Información para la gestión operativa de un Parque, que integra los siguientes módulos:

- Almacén: gestión de material centrado en stock para peticiones del personal del Parque (pantalones, camisetas, etc).
- Cuadrantes: gestión de los servicios que se realizan en el parque y planificación de guardias del personal.
- Estadísticas: evaluación de los servicios realizados en distintas fechas y bajo muchas variables. Implementa un cubo OLAP (OnLine Analysis Processing) para gestionar todas las posibles opciones de análisis.
- Gestión de Incidencias: implementa mecanismos de control sobre incidencias detectadas tanto en las instalaciones como en los vehículos.
- Gestión de Informes de actuación.
- Programación de tareas a integrar en el Turno de trabajo.



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantealmeriense.es

- Registro de documentos: implementa un registro de entrada/salida y de expedientes.
- Gestión de peticiones del personal: cuadro de permisos, genéricos, ...
- Gestión de Alertas del 112: partes meteorológicos.
- Repositorio de documentación del parque: órdenes de trabajo, circulares, reglamentos, histórico, etc.
- Gestión de llamadas de teléfonos. Permite gestionar las llamadas realizadas al parque.
- Gestión de Incidencias: incidencias relacionadas con el Parque, en el material, las instalaciones, vehículos, etc.
- artes de Servicio: permite gestionar los servicios realizados, gestionando los tiempos, lugar y acciones realizadas. Así como datos sobre las personas atendidas.
- Partes de Turno: reflejan las actuaciones realizadas durante el servicio.
- Directorio: gestión de información referente para el contacto de personas.
- Gestión de Materiales y vehículos: gestión de equipamiento, control de gasto, inventario, etc.
- Gestión de botellas de oxígeno.
- Módulo de Recursos y Riesgos para la elaboración de los Planes de emergencia.
- Gestión de Usuarios y Permisos.
- Calendario de Parque.
- Acceso a cuadrantes desde dispositivos móviles.

El sistema hace una gestión individualizada de los permisos que cada usuario tiene dentro del sistema. El mecanismo principal de comunicación con el usuario se realiza mediante correo electrónico, y listas de distribución.

SiEmergencias

Sistema que implementa la funcionalidad propia del seguimiento de la Emergencia, que integra la siguiente funcionalidad:

- Comunicación integrada con la Plataforma del 112.
- Movilización de la información de las Emergencias entre el 112, la Sala de coordinación del Parque, y las tablets desplazadas a la emergencia.
- Información espacial de los dispositivos desplazados a la emergencia por GPS.
- Gestión de rutas de navegación hasta la emergencia.
- Gestión de imágenes y videos enviados desde las tablets.
- Integración con el aplicativo iMobe para la creación de los partes de servicio y gestión de información multimedia relacionados con la emergencia.

El Servicio de gestores del Centro de Comunicaciones, es un sistema de atención y de respuesta a las demandas de los habitantes del ámbito de actuación del Consorcio dentro de las competencias establecidas y respuesta a las necesidades del personal del Consorcio, cuyo funcionamiento se desarrolla 24 horas al día los 365 días del año.

Se define como sistema integrado de atención de llamadas, mando y control de los recursos puestos a su disposición coordinado permanentemente por personal perteneciente al Consorcio.



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevanteamericense.es

2.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR.

De acuerdo con las condiciones técnicas que se desarrollan en este pliego, los servicios que se contratan están dirigidos fundamentalmente a lo siguiente:

A) Control de Acceso:

Control de entrada y salida del personal dependiente del Consorcio y vehículos de titularidad del Consorcio de las instalaciones donde éste se ubica.

Esto significa que de cada salida de los vehículos de este consorcio se dejará constancia en el parte del turno diario, hora de salida y hora de entrada, a donde se dirigen, bien sea a una intervención, reportaje de combustible, taller, prácticas, etc., igualmente con el personal de este servicio, bien sea a por compras, Correos, en todo caso se harán constar la hora de entrada/salida y el motivo de ésta.

Control del callejero de la zona de cobertura del Consorcio.

-En el programa Imobe habrá un apartado de callejero, este se activará cuando haya una intervención, indicando dirección del incidente para que automáticamente este marque la ruta más idónea, la más corta o la que más nos interese. Ese mismo programa trasportará estos datos a las Tablets que llevan los vehículos para que esta información la puedan ver los conductores durante el trayecto.

Control de entrada y salida de personal no dependiente del Consorcio y vehículos ajenos que no sean titularidad del Consorcio a las instalaciones donde éste se ubica.

Esto significa que hará constar en el parte de turno diario, toda persona que entre a este Parque, motivo de la visita, hora de entrada/salida, y, si viene con vehículo particular, matrícula y modelo de éste.

B) Atención de llamadas:

- Atención a llamadas entrantes en la Sala, bien por el teléfono, o por otros medios establecidos. La atención se realizará en castellano con posibilidad de inglés.
- Recepción, procesado y respuesta de las mismas.
- Aplicación de criterios de identificación y clasificación.
- Aplicación de procedimientos de respuesta y actuación.
- Operaciones de registro y estadística.
- Comunicación y ejecución de acciones de coordinación con otras Entidades, Instituciones y sistemas.
- Emisión de llamadas telefónicas, tanto a personas como a Organismos e Instituciones.
- Recepción y emisión de comunicaciones telefónicas, radio, email, mensajería instantánea, videoconferencia, etc., que incluirán:
 - ✓ Recepción de Guardias e incidencias de personal.
 - ✓ Recepción de demandas y despacho protocolizado de recursos.
 - ✓ Distribución de órdenes e instrucciones establecidas por los mandos naturales.



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantéalmeriense.es

- ✓ Comunicación de incidentes.
- ✓ Gestión movimiento de vehículos.
- ✓ Información sobre el estatus de las unidades.
- ✓ Asignación protocolizada de unidades a incidentes.
- Manejo de los terminales de comunicaciones y equipos informáticos.
- Gestión de otros recursos necesarios, según los incidentes.

C) Control a las funciones generales del Centro de Comunicaciones:

- Realización de los cuadros de mandos diarios, semanales y mensuales de la actividad del Centro de Comunicaciones del Consorcio.
- Redacción de los informes que se estimen oportunos por parte de la Jefatura del Consorcio, para el correcto seguimiento y gestión de los recursos disponibles, por el representante de la empresa.
- Resolución de incidencias de operación en sala.
- Recogida y transmisión al responsable del contrato de las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos.
- Control interno para el seguimiento de procedimientos.
- Control de información estadística de intervenciones.

3.-CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria asegurará el control de calidad de sus trabajos, para lo cual:

- Establecerá los elementos de medida oportunos en función de las prestaciones de la plataforma tecnológica del Centro de Comunicaciones. Para ello seguirán las instrucciones y medidas de seguridad que establezca el Responsable del contrato.
- Analizará los datos necesarios, elaborando informes mensuales donde se analicen los niveles de calidad indicados.
- Presentará propuestas de la sistemática a establecer para el funcionamiento de los ciclos de mejora.
- Realizará anualmente simulacros internos, para lo cual se establecerá un calendario para el periodo que abarca el presente contrato, de lo cual se documentará mediante un informe y evaluación de los mismos.
- Establecerá un buzón informático de quejas y sugerencias para atender y responder a las mismas.
- Elaborará encuestas de satisfacción anónimas mediante modelos consensuados con la Presidencia del Consorcio.

Los informes periódicos incluirán al menos una información general y otra detallada por cada trabajador sobre aspectos relacionados con los niveles de calidad refiriéndose a aspectos cuantitativos y cualitativos.

Índices de calidad:

Semestralmente, se emitirá un informe elevado al Responsable del contrato de este



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantéalmeriense.es

Consortio, donde se incluyan los datos estadísticos con valoración de los siguientes índices de calidad:

- N° total de atenciones realizadas.
- N° de atenciones de telefonía, radio y otros sistemas de comunicaciones, por meses, días de la semana y horarios de mañana, tarde y noche.
- N° de atenciones de telefonía, radio y otros sistemas de comunicaciones relacionadas con atención a emergencias, incidencias de personal, incidencias de vehículos y maquinarias y otras.
- N° de llamadas perdidas.
- N° de reclamaciones de los ciudadanos y/o usuarios del servicio y tiempo medio de respuesta.
- N° de simulacros realizados, resumen de los mismos con indicación de conclusiones y mejorar a implementar.
- Incidencias en aplicación de protocolos y procedimientos.

Semanalmente, se enviará a las direcciones de correo electrónico que se indiquen por el Responsable del contrato, informes de los servicios prestados, incluyéndose los valores que se establezcan al efecto.

4.-PERSONAL DE SUSTITUCIÓN.

Ante cualquier ausencia de personal, prevista o no, justificada o no, temporal o definitiva, la empresa adjudicataria garantizará la cobertura inmediata de la misma, y la presencia física en sus puestos, manteniendo la cualificación, experiencia profesional y conocimiento de los sistemas de trabajo idóneos para el desempeño de su función. En cualquier caso, ante una ausencia imprevista, la empresa adjudicataria garantizará la cobertura del puesto en menos de 60 minutos.

Las empresas concursantes definirán en sus ofertas los sistemas previstos que garanticen lo anteriormente expuesto, (sistemas de localización, bolsa de trabajo, etc.).

5.-ACTIVACIÓN DE PERSONAL DE APOYO EN SITUACIONES ESPECIALES.

Aplicando el mismo sistema de localización previsto en el punto anterior, la empresa adjudicataria dispondrá en situaciones de grave riesgo o, activaciones de Planes de Emergencias Territoriales o Especiales, u otras situaciones que así lo requiera a petición del Responsable del contrato, la presencia de personal de apoyo al gestor/es presentes/s en el propio Centro de Comunicaciones, o Puesto de Mando Avanzado.

6.-FORMACIÓN Y EVALUACIÓN.

En el momento de su incorporación, el personal deberá estar plenamente formado para llevar a cabo los servicios requeridos en el punto 2, "Características de los servicios a desarrollar". Las empresas presentarán en sus ofertas los planes de formación inicial, y los planes de evaluación y formación continua a sus trabajadores. Los costes de



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantéalmeriense.es

planes de formación inicial, continua y de evaluación, serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Tanto en los planes de formación inicial, como en los de evaluación y formación continua, se expondrá de manera clara e inequívoca los siguientes puntos:

- Número de horas y contenidos.
- Distribución teórico-práctica.
- Herramientas a utilizar.

7.-RELACIONES EMPRESA-CONSORCIO.

Las empresas definirán en sus ofertas una propuesta estructurada de las relaciones entre el contratante y el prestador de servicios, como mínimo en los siguientes aspectos:

- Seguimiento e información del proyecto.
- Estructura y plazos de los Informes a presentar.
- Reuniones de trabajo.
- Interlocutores válidos.
- Responsables intermedios.
- Mecanismos para la detección y resolución de problemas.

8.-CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE número 298, de 14 de diciembre) y demás normas de aplicación.

El adjudicatario, sea persona física o jurídica, y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos de carácter tributario de carácter personal, tendrá la consideración de “encargado de tratamiento” y el acceso a la información tributaria de carácter personal necesaria para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos”, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario encargado del tratamiento estará sometido a las siguientes obligaciones con respecto de los datos de carácter personal:

- Actuará conforme a las instrucciones del Consorcio, responsable del fichero.
- Adoptará todas aquellas medidas de índole técnica y organizativa que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los de realización de los trabajos objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto del mismo, aún después de finalizar sus relaciones contractuales.
- Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario deberá devolver al



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantéalmeriense.es

Consortio todos los documentos o soportes informáticos en que pudiera constar algún dato de carácter personal.

- Estará obligado a no realizar transferencia internacional con los datos tratados para dar el servicio.

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

9.-PROHIBICIÓN DE INTERVENIR EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Quedan expresamente prohibidas las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación social, sean estos visuales, escritos o hablados, exponiendo o comentando cualquier tipo de información obtenida o relacionada con su actividad en el Centro de Comunicaciones del Consorcio, salvo autorización expresa.

10.- MEDIOS A APORTAR POR LA EMPRESA.

La empresa adjudicataria aportará los medios que se detallan a continuación:

Uniformidad

La empresa dotará a sus trabajadores para el desarrollo de sus funciones en el Centro de Comunicaciones, Puesto de Mando Avanzado o Centro Operativo Integrado, de chaleco sin mangas multibolsillos individual en el que, además, de la identificación del puesto, se incluirá el logotipo de la empresa adjudicataria a fin de evitar la confusión de plantillas.

Material de Oficina

La empresa dotará a los trabajadores del mobiliario y material de oficina e informático necesario para el desarrollo de sus funciones, (papelería, fungible informático, etc.).

11.-CONSIDERACIONES SOBRE EL PERSONAL

El personal que contrate la empresa para la prestación del servicio no tendrá derecho alguno ante el Consorcio, toda vez que depende única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, la cual poseerá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empleador o empresario respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento.

La empresa adjudicataria se obliga a comunicar al Órgano de Contratación el nombre, apellidos, D.N.I y número de afiliación a la Seguridad Social del personal que emplea y destine a los servicios que se contratan. Asimismo, deberá notificar cuantas variaciones se produzcan.

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario, con las cualificaciones necesarias y de conformidad con la oferta presentada para la buena ejecución de los



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantealmeriense.es

trabajos que se le encomienda, debiendo constar en su plantilla, de un supervisor con tiempo de dedicación para poder realizar las funciones de verificación de procedimientos y de la debida supervisión de los gestores. Igualmente dispondrá de un técnico responsable, con capacidad de decisión técnica y con la debida cualificación y experiencia. Dicho responsable técnico figurará al frente de los servicios con plena autoridad para resolver cuantos problemas pudieran presentarse en el desempeño del mismo, siendo la persona interlocutora con el responsable del contrato que supervisará su ejecución, a fin de comprobar que se ajusta a las obligaciones derivadas del contrato. Esta persona será el único interlocutor válido frente a la Dirección de esta Administración para todo lo relacionado con las labores objeto del contrato.

La empresa adjudicataria, entregará junto con la facturación mensual, los recibos de liquidación a la Seguridad Social del personal afecto al contrato.

12.-NOTIFICACIONES.

Se notificará al Consorcio los nombres, categorías y demás circunstancias profesionales tanto de las personas encargadas, como del personal que hayan de cubrir la plantilla para el desempeño de las labores a que se refiere este pliego, así como las variaciones que se produzcan en el mismo, pudiendo la Administración proponer el cambio de las personas que no consideren idóneas para el servicio objeto de la contrata.

13.-RELACIÓN LABORAL.

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcional o de naturaleza alguna, respecto a este Consorcio, debiendo dicha empresa tener debidamente informado a su personal de este extremo, haciendo constar en los contratos de personal que se realice con posterioridad a la adjudicación, expresamente esta circunstancia.

El Consorcio podrá solicitar la sustitución inmediata de cualquier trabajador contratado por el adjudicatario, cuando mantenga una actitud, que, a criterio del Responsable del contrato, no se adecue al servicio o afecte al normal desenvolvimiento del mismo, y ello previa audiencia del adjudicatario.

14.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Posterior a la firma del contrato y en un plazo no superior a un mes, la empresa adjudicataria, deberá presentar la documentación necesaria para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y la coordinación de las actividades empresariales.

15.- INFRACCIONES Y PENALIZACIONES.

La irregularidad o deficiencia en la prestación de los servicios, dará lugar a la resolución del Contrato o a la imposición de penalizaciones, Las infracciones que



CONSORCIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DEL LEVANTE ALMERIENSE

Calle Agua Nueva, Parque de Bomberos

C.I.F.: P0400026A

04639 – TURRE (Almería)

Teléfonos: Emergencias 950479000 - Información 950479555 - Fax: 950468394 – e-mail: info@bomberoslevantéalmeriense.es

cometa el Contratista en la ejecución de los servicios pueden ser:

- a) Retraso reiterado (superior al 5% de las solicitudes mensuales que superen los tres minutos) en la asignación de recursos a solicitudes de Intervención de los Medios de este Consorcio.
- b) La desobediencia reiterada por más de dos veces respecto a la misma cuestión, relativas al orden, forma y régimen de los servicios, según el contrato.
- c) Deficiencia en la calidad del servicio.
- d) No cumplir con las características técnicas exigidas en el pliego de prescripciones técnicas.
- e) No cumplir con las obligaciones de LOPD del pliego.
- f) El no encontrarse la empresa al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o con la Seguridad Social.

En Turre, octubre de 2022.