

CONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS DE “GESTIÓN DEL CENTRO DE CONTROL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS Y VIGILANCIA DE INCIDENCIAS DE SEGURIDAD VIAL EN LA RED DE CARRETERAS DE NAVARRA, AÑOS 2024-2028”

CONDICIONADO TÉCNICO

CONTENIDO

1. OBJETO	4
2. ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO	5
2.1. Adjudicatario	5
2.2. Dirección de los servicios y trabajos	5
2.3. Relaciones del Adjudicatario con la Administración	5
2.4. Adjudicatario responsable del mantenimiento de los sistemas del C4 e instalaciones dependientes, túneles, alumbrado y semáforos	6
2.5. Relaciones del Adjudicatario con el Adjudicatario de Mantenimiento	6
3. SEGURIDAD Y SALUD	7
4. ACEPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES	8
5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR POR EL ADJUDICATARIO	10
5.1. Servicios de Explotación:	10
5.2. Asistencia a los Servicios de Conservación	17
5.3. Sistema de gestión de calidad	25
5.4. Transformación digital	29
5.5. Otros servicios complementarios obligatorios	31
6. ORGANIZACIÓN DEL ADJUDICATARIO	36
6.1. Personal	36
6.2. Formación del Personal	45
6.3. Vehículos	47
6.4. Comunicaciones y GPS	48
6.6. Gestión de compras y aprovisionamiento	51
7. INFORME MENSUAL	52
8. CALENDARIO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN	53
9. PLAN DE CALIDAD	54
10. CALIDAD DE LOS TRABAJOS	55
11. REVISIÓN DE PRECIOS	56
12. FORMAS DE PAGO	56
12.1. Fungibles y partidas alzadas a justificar	57
12.2. Precios unitarios	57
13. SANCIONES	58
13.1. Sanciones por incomparecencia en turno:	58
13.2. Sanciones por incumplimientos en comunicación de incidentes, averías, preventivo e inventario:	59
14. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN	61

1. OBJETO

El objeto del presente condicionado técnico es describir los trabajos y fijar las condiciones de servicio que regirán en el contrato de **“Gestión del Centro de Control y Vigilancia de Incidencias de Seguridad Vial en la Red de Carreteras de Navarra, años 2024-2028”**.

Este Contrato deberá garantizar la correcta gestión de todas las incidencias que recojan en el Centro de Control de Conservación de Carreteras (en adelante C4), asistiendo en los oportunos planes de chequeo periódicos a establecer por la Dirección de Obra y en las posibles averías y en el seguimiento de las reparaciones, sustituciones, etc. Para el caso de la gestión de las incidencias se atenderán en los manuales y protocolos establecidos a cuyo cumplimiento vienen a estar obligados, así como a la colaboración en reelaboración, modificación, actualización, etc.

Para la realización de sus funciones se apoyarán en los Sistemas e Instalaciones propias del C4 e inventariadas en el “Anexo I Memoria Descripción técnica C4 e Instalaciones”. Como usuario y responsable de su uso, asume la gestión de vigilancia, revisión y comunicación de incidencias relacionadas con las mismas, a la empresa adjudicataria del mantenimiento correspondiente al contrato de “Mantenimiento del Centro de Control de Conservación de Carreteras y los sistemas e instalaciones de él dependientes, años 2024-2028” (en adelante Adjudicatario de Mantenimiento).

El presente condicionado técnico incluye dos anexos, que son los siguientes:

- Anexo I: Presupuesto General y Cuadro de Precios Unitarios
- Anexo II: Memoria Técnica Descriptiva del C4 Sistemas e Instalaciones

2. ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO

2.1. Adjudicatario

El Adjudicatario del Contrato que ha de cumplir lo preceptuado en este Condicionado Técnico recibe la denominación de Contratista Adjudicatario, o más abreviadamente y de aquí en adelante, de **Adjudicatario**.

2.2. Dirección de los servicios y trabajos

Se designará como facultativo de la Administración el Director del Contrato que señale el Servicio de Conservación de la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras.

El Director del Contrato desempeñará las funciones directoras e inspectoras y cuantas sean propias del caso, a fin de que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetivos perseguidos por el Servicio de Conservación con el presente Condicionado Técnico.

Para el desempeño de las citadas funciones podrá contar con un equipo de colaboradores del Servicio de Conservación o de asistencias técnicas externas que se integrarán en la **Dirección del Contrato**.

A estos efectos, todo el personal del Adjudicatario tendrá el carácter de colaborador.

2.3. Relaciones del Adjudicatario con la Administración

Durante el desarrollo de los trabajos del Contrato, todas las relaciones directas del **Adjudicatario** con la Administración se desarrollarán a través del **Director de Contrato** o personas que éste designe para representarle.

El Director de Contrato o su representante, contará con un protocolo de comunicación además de un planning y protocolo de asistencia en el seguimiento de las

labores preventivas de los sistemas e instalaciones dependientes.

2.4. Adjudicatario responsable del mantenimiento de los sistemas del C4 e instalaciones dependientes, túneles, alumbrado y semáforos.

Además del presente contrato, se licita en los mismos términos temporales un contrato que lo complementa y que tiene actuaciones de mantenimiento sobre las propias instalaciones del C4. Se ha propuesto su licitación bajo la denominación de “Mantenimiento del Centro de Control de Conservación de Carreteras y los sistemas e instalaciones de él dependientes, años 2024-2028”, que ha de cumplir lo preceptuado en su propia adjudicación, pero con obligaciones para con el servicio prestado y sobre el que ha de surtir asistencias a su propia Dirección de Contrato

En este Condicionado Técnico recibe la denominación de Contratista Adjudicatario de mantenimiento, o más abreviadamente y de aquí en adelante, de **Adjudicatario de mantenimiento**.

2.5. Relaciones del Adjudicatario con el Adjudicatario de Mantenimiento

Durante el desarrollo de los trabajos del Contrato, todas las relaciones directas del **Adjudicatario** con el Adjudicatario de Mantenimiento se desarrollarán a través del protocolo establecido, siendo el **Director de Contrato** o personas que éste designe para representarle quien ejerza de comunicación en los casos en que se den discrepancias o aquellos que no vengán recogidos; debiendo de recogerse y actualizarse los protocolos (a posteriori) con los casos que se den (por parte del Adjudicatario).

3. SEGURIDAD Y SALUD

Los costes de adquisición, almacenaje y mantenimiento de los equipos de protección individual de los trabajadores que actúen de cualquier forma en cumplimiento del Contrato correrán a cargo del Adjudicatario o sus subcontratistas, siendo considerados a efectos de medición y abono como costes indirectos de cada unidad de obra en la que deban ser utilizados, como corresponde a elementos auxiliares mínimos de producción, reglamentariamente exigibles e independientes de la clasificación administrativa laboral de las obras. Por lo tanto, no serán objeto de abono independiente.

Los costes de adquisición, almacenaje y mantenimiento de los equipos de protección colectiva en general correrán a cargo del Adjudicatario o sus subcontratistas, siendo considerados a efectos de medición y abono como costes indirectos de cada unidad de obra en la que deban ser utilizados.

Dado el carácter del contrato y finalidad el mismo, el presente pliego carece de estudio y presupuesto específicos para este fin, sin perjuicio de la obligación de la empresa Adjudicataria del cumplimiento de todas las normas y legislación aplicable al respecto y para con sus trabajadores.

4. ACEPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El 1 de octubre de 2024 el Adjudicatario recibirá de la Dirección del Contrato todas las instalaciones objeto del Contrato, aceptando todas las instalaciones objeto del Contrato y todos y cada uno de sus elementos, equipos, softwares, etc., en las condiciones actuales que se le entreguen, haciéndose cargo de las mismas y asumiendo el compromiso de prestarles el servicio especificado en este Condicionado Técnico.

Respecto al software, el mantenimiento y gestión de incidencias (propias del software) se realizará a través del Adjudicatario del Mantenimiento (según protocolo), a demanda del Adjudicatario (con supervisión de la Dirección de Contrato).

Las actuales instalaciones, independientemente del tipo de elementos montados originalmente, no podrán ser alteradas salvo en caso de previa autorización del Director del Contrato o, a requerimiento del mismo.

El Adjudicatario deberá ser capaz de gestionar y explotar las aplicaciones específicas de ITS existentes (PMV, semáforos, ETDs, etc.), o en cuyo defecto, previa autorización del Director de Contrato, propondrá por otras comerciales o de desarrollo propio que cubran al menos las mismas funcionalidades y le permitan el efectivo control de todas las instalaciones, siendo objeto de estudio por parte de la Dirección de Contrato; cuya instalación y mantenimiento corresponderá a Adjudicatario de Mantenimiento (licencias, instalación, hardware, equipos electrónicos necesarios para gestión de instalaciones, etc.). Para el caso concreto de la aplicación de gestión de túneles, el Adjudicatario deberá igualmente ser capaz de gestionar y explotar el mismo.

El aumento de instalaciones y sistemas de todo tipo relacionados con la actividad del Centro de Control de Conservación de Carreteras no provocará modificación en los precios ni en el gasto máximo del Contrato, así como tampoco lo supondrá un aumento del número de incidencias gestionadas, número de programas, cambios de software, etc.

La Dirección Técnica de la Sección de Instalaciones, Tecnología y Seguridad Vial o sección competente en su defecto del Gobierno de Navarra, a través de su Director de Contrato, decidirá y guardará potestad de proponer la realización o no de obras de

acondicionamiento de las instalaciones y cambios de software; las cuales, una vez aprobadas por la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras, o competente en su momento, deberán ser aceptadas por el Adjudicatario debiendo prestarles el servicio correspondiente de mantenimiento preventivo y correctivo, en el momento y modo en que así se determine. Similar procedimiento se seguirá para las propuestas de cambios de instalaciones dependientes que se propongan para gestión o asistencia en labores preventivas y que puedan incluirse a lo largo de la vida del contrato.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR POR EL ADJUDICATARIO

A continuación se describen los **trabajos que deberá desarrollar** el adjudicatario:

5.1. Servicios de Explotación:

a) Explotación del Centro de Control de Conservación de Carreteras. Asistencia a la Vialidad Invernal. Situaciones de Emergencia, etc

El personal y los medios dedicados en el presente Contrato se encargan de realizar las tareas de operación en la sede del C4, así como las tareas específicas en situaciones especiales.

b) Actualización de manuales y protocolos de actuación

Una de las principales labores a realizar por el Adjudicatario será la revisión, adaptación y actualización de los Manuales, la revisión, seguimiento e información a Dirección de Contrato de la actualización del estado de las instalaciones y la planificación de la formación necesaria para el personal en los plazos establecidos en cada epígrafe del presente Condicionado Técnico, así como la operación de todos los sistemas de gestión necesarios.

El Adjudicatario deberá llevar a cabo las labores especificadas en el **MANUAL DEL OPERADOR** (aplicación del mismo, sin perjuicio de sus obligaciones en actualización, edición, revisión y actualización/ampliación colaborará activamente presentando un documento de propuestas de modificaciones a fecha de 30 de septiembre de cada año para cada tipo de incidencia que se pueda presentar según una casuística lo más amplia posible y derivada de las funciones específicas que tiene encomendado dicho Centro de Control de Conservación de Carreteras, a saber, la actualización del Manual de Explotación de túneles, Manual del Operador, protocolo de actuación para con el Adjudicatario de Mantenimiento y Manual de Procedimientos.

Es objetivo fundamental del presente Contrato la elaboración de una documentación completa que recoja todos los procedimientos y protocolos de actuación que afectan al funcionamiento y explotación del Centro de Control de Conservación de

Carreteras.

El adjudicatario estará obligado por contrato a la colaboración activa en la elaboración, edición, revisión y actualización/ampliación de todo documento/protocolo descrito en este apartado, así como de aquellos que describan relaciones para con la Administración, Dirección de Contrato y Adjudicatario de Mantenimiento, para lo que debe presentar un documento de propuestas de modificaciones a fecha de 30 de septiembre de cada año, que recoja, junto con las propuestas que considere, todas aquellas actuaciones nuevas que se hayan detectado a lo largo del año y que no estuvieran establecidas.

Manual de Explotación de Túneles

Considerando todos y cada uno de los objetivos que el Adjudicatario deberá cumplir con la explotación del Centro de Control de Conservación de Carreteras anteriormente expuestos, el **manual de explotación de túneles** deberá ser revisado el segundo trimestre del año (o cuando se considere necesario por la Dirección del Contrato) por el Responsable de Planificación e Inventario del Adjudicatario de Mantenimiento, incorporando todas las modificaciones que se hayan llevado a cabo en la red de túneles de la Comunidad Foral y guardando registro visible en el propio documento de tales revisiones y modificaciones, así como de las distintas versiones de documento originadas. Dada su importancia, deberá dedicarse especial interés a la adecuación del **manual de explotación** correspondiente a los **túneles de Belate y Almandoz**.

El hecho de que alguna situación no haya sido contemplada mediante el oportuno **manual de explotación de túneles** o en el **manual del operador**, no eximirá al Adjudicatario de responder frente a la misma con todos los recursos humanos y materiales con que cuenta para ello.

Con posterioridad, el Responsable de Planificación e Inventario del Adjudicatario de Mantenimiento pasará a incluir dicha situación en el **manual de explotación de túneles**, y/o bien, el Responsable Técnico o de Contrato del Adjudicatario de Mantenimiento, en el **manual del operador**; así como, si procediera, en el **protocolo de comunicación entre el Adjudicatario y el Adjudicatario de Mantenimiento**.

En el manual de explotación de túneles deben estar contempladas todas las

actuaciones a las que hace referencia el **Plan de Emergencias para túneles de la red de Carreteras de Navarra**.

Manual del Operador

El manual del operador describe cada una de las actuaciones que realiza el operador de sala del C4, en relación con la gestión de incidencias de seguridad vial; utilización de sistemas informáticos de gestión; gestión de alertas, gestión de dispositivos de seguridad de túneles, paneles de mensaje variable, estaciones meteorológicas, cámaras de videovigilancia y otros elementos de seguridad en carretera; coordinación con otras entidades; publicación de incidencias de seguridad vial en la web existente; atención al ciudadano; elaboración de partes de servicio e informes de actuación, etc.

Manual del Procedimientos

En cuanto al **manual de procedimientos**, el Adjudicatario deberá encargarse de la edición, revisión y actualización/ampliación y/o propuestas de modificaciones a fecha de 1 de abril de cada año a la Dirección de Contrato. Este será un documento vivo que se actualizará con conocimiento y aprobación de la Dirección de Contrato con cada incorporación de nuevos procedimientos o modificación de los existentes, con registro escrito del control de cambios y/o versiones del Manual que se vayan sucediendo. Adicionalmente, el Adjudicatario programará una revisión durante el segundo trimestre de cada anualidad a realizar de forma conjunta por el Director del Contrato y Adjudicatario de Mantenimiento (quien presentará sus propias propuestas a unificar), con el objeto de valorar la necesidad de modificaciones y actualizaciones en el Manual.

Los trabajos conducentes a la creación de este manual no serán objeto de abono independiente. Será el Responsable de Contrato la persona encargada de formar al personal en caso de modificaciones de procedimientos y protocolos existentes y de introducción de nuevos procedimientos y protocolos, siempre con el visto bueno y aprobación del Director de Contrato.

El manual de procedimientos, así como sus actualizaciones, servirá de base para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el Centro de Control de Carreteras de Navarra (C4), que se describe en el apartado correspondiente del presente pliego.

c) Gestión del control centralizado de los túneles de la Red de Carreteras.

Se llevará a cabo permitiendo la obtención en tiempo real de información e imágenes de sus instalaciones y la actuación en remoto sobre ellas cuando sea necesario. A modo de ejemplo, a continuación se citan algunas incidencias operativas que pueden llegar a presentarse y que requieren, entre otras actuaciones, una precisa intervención mediante el sistema de control centralizado de túneles:

- Desprendimiento del sostenimiento o de instalaciones existentes en los túneles.
- Obras de mantenimiento con necesidad de corte de carril.
- Avería de uno o más vehículos dentro de un túnel.
- Choque de uno o varios vehículos.
- Incendio de uno o varios vehículos.
- Excesiva contaminación ambiental (CO o NO) en el túnel.
- etc.

Dentro de las labores de gestión del control centralizado de los túneles se encuentran, especialmente, los derivados del **PLAN DE EMERGENCIA PARA TÚNELES DE LA RED DE CARRETERAS DE NAVARRA** (figura en el “Anexo I Memoria Descripción técnica C4 e Instalaciones”), debiendo cumplir el Adjudicatario en todo momento con los niveles de actuación y responsabilidad que le exige dicho Plan.

Los Túneles de la Red de Carreteras de Navarra dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras en el momento presente son los que figuran en el “Anexo I Memoria Descripción técnica C4 e Instalaciones”.

d) Cooperación en la Conservación Integral. Vialidad invernial. Situaciones de Alerta.

Será cometido de la Gestión del Centro de Control de Conservación de Carreteras, la cooperación activa en la gestión de las tareas de Conservación Integral, y en especial en situaciones de Vialidad Invernial, condiciones

meteorológicas adversas y alerta. Dentro de estos cometidos el Adjudicatario deberá llevar a cabo las actuaciones y responsabilidades que le origine el **MANUAL DE INTERVENCIÓN EN CASO DE ACCIDENTES** y el **PLAN DE VIALIDAD INVERNAL**, que figuran en el “Anexo I Memoria Descripción técnica C4 e Instalaciones”, (en cuya elaboración, edición, revisión y actualización/ampliación colaborará activamente presentando un documento de propuestas de modificaciones a fecha de 30 de septiembre de cada año) con especial atención a los horarios en los que no esté presente el personal de la Administración. Se incluye entre los cometidos la localización, mediante GPS de la flota de vehículos y maquinaria dependientes del Servicio de Conservación y empresas colaboradoras, para la mejor gestión de los recursos de conservación y explotación de la Red de Carreteras, permitiendo una optimización de estos en beneficio de los usuarios de la carretera.

- e) **Información permanente al usuario del estado de la Red de Carreteras** a través del teléfono habilitado a tal efecto, así como mediante la actualización permanente de la Página Web de la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras mediante la Aplicación de Gestión de Incidencias.
- f) **Información vial mediante paneles de información variable (PMVs)**, que deberán ser utilizados siempre que las circunstancias de la carretera lo requieran en base a la información disponible en el propio Centro de Control de Conservación de Carreteras o a petición de los responsables del Servicio de Conservación, S.O.S Navarra, Policía Foral o Guardia Civil.
- g) **Obtención de la información sobre aforos de tráfico** proporcionada por las diferentes estaciones de toma de datos de tráfico (ETDs) existentes, incluidas las instaladas en las autovías en régimen de concesión: A-12, Autovía del Camino y A-21, Autovía del Pirineo.
- h) **Atención permanente desde el Centro de Control de Conservación de Carreteras de la red de postes S.O.S de todas las carreteras dependientes del Servicio de Conservación de la Comunidad Foral, incluidos los de las autovías A-12 y la A-21**, y, cuando corresponda, colaboración en la resolución de la incidencia del usuario que comunica.

i) Control centralizado de la información proporcionada por las estaciones meteorológicas,

Dicha información será de vital importancia para la evaluación predictiva de las situaciones que se pueden presentar en la época de vialidad invernal.

El Adjudicatario deberá gestionar y supervisar la correcta transmisión de los datos históricos de las estaciones meteorológicas gestionadas desde el Centro de Control de Conservación de Carreteras, y deberá proporcionar de forma continua los datos de éstas en tiempo real. Cada hora, o con la frecuencia que sea requerida, el servidor de estaciones meteorológicas ubicado en el Centro de Control de Conservación de Carreteras enviará los datos recopilados al servidor de la empresa meteorológica contratada por el Servicio de Conservación para que ésta elabore la pertinente predicción meteorológica.

El Centro de Control de Conservación de Carreteras deberá informar permanentemente a los responsables del Servicio de Conservación sobre los datos de predicción meteorológica adversa que ésta comunique para la correcta administración de todos los recursos disponibles,

j) Control centralizado de las instalaciones de alumbrado público de la Red de Carreteras

Se realizará a través del sistema de mando y control centralizado de cara a permitir el conocimiento de actuaciones de mantenimiento inmediatas y facilitar así mismo una optimización de los recursos humanos y materiales muy elevada.

k) Seguimiento y asistencia en el mantenimiento actualizado de todos los Inventarios Técnicos de Gestión que corresponden a los sistemas e instalaciones dependientes de este Contrato y están adscritos a la Conservación de la Red de Carreteras de Navarra

Se realizará con objeto de permitir una óptima utilización de la información en tiempo y forma.

l) La gestión, operación y vigilancia/supervisión de la infraestructura a nivel software.

m) Revisión de las imágenes de las cámaras móviles del CCTV en localizaciones puntuales según protocolo pertinente.

En época invernal se deberán revisar las cámaras y rellenar un cuadro con los datos de meteorología, estado de la calzada, tráfico y presencia de quitanieves en las cámaras exteriores del CCTV.

n) Coordinación e integrabilidad permanente del Centro de Control de Conservación de Carreteras con otros Centros operativos (S.O.S Navarra, Policía Foral, Guardia Civil, etc.) a través de la red corporativa del Gobierno de Navarra u otros procedimientos, permitiendo una interacción de todos los recursos humanos y materiales de la Comunidad Foral, para las situaciones que lo demanden.

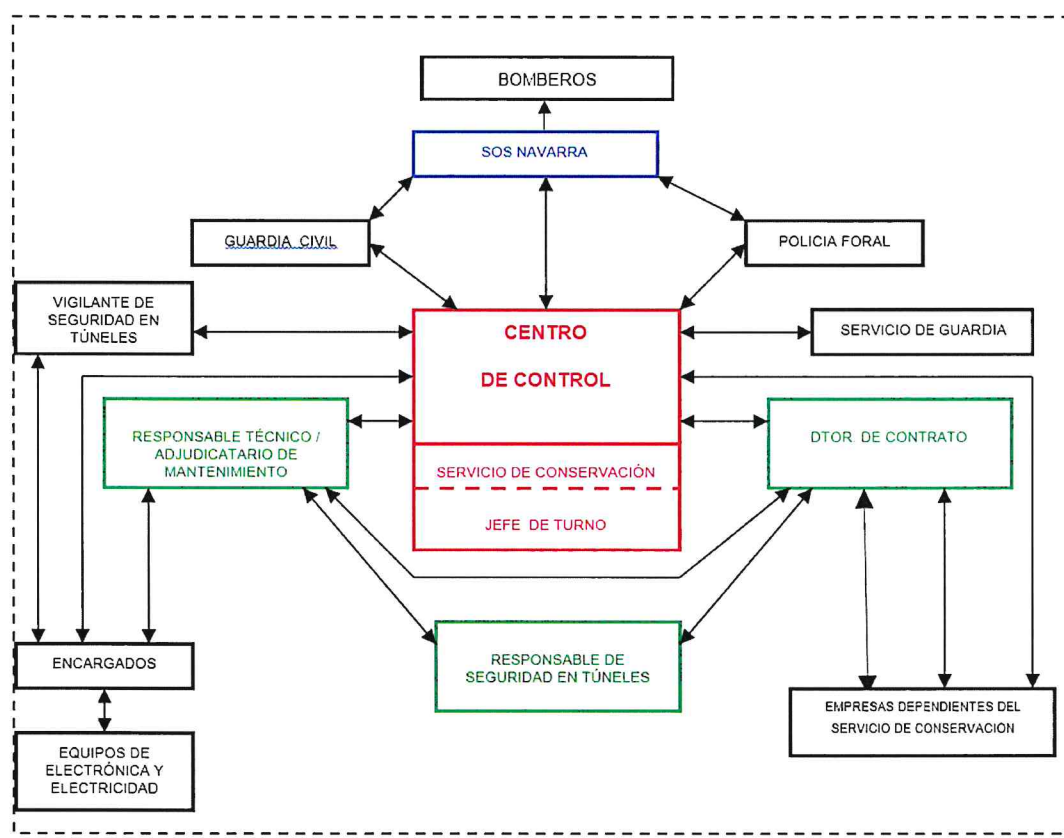


Figura 1. Organigrama del flujo de información

Cabe señalar que el Centro de Control de Conservación de Carreteras será el referente único para todo el dispositivo de personas y medios, tanto propios como ajenos que dependen del Servicio de Conservación, en lo que a conservación y explotación de la Red de Carreteras de Navarra se refiere.

5.2. Asistencia a los Servicios de Conservación

Los servicios o trabajos de conservación se definen como el conjunto de actividades destinadas a mantener en estado óptimo de conservación y funcionamiento los elementos que forman parte de las instalaciones objeto del presente contrato durante toda la duración del mismo.

Los trabajos de conservación a realizar por el Adjudicatario de Mantenimiento se dividen en aquellos que pueden realizarse de forma programada (mantenimiento preventivo) y aquellos no programables, debidos a incidencias, averías, imprevistos, etc. (mantenimiento correctivo).

Para los trabajos programados (mantenimiento preventivo), se definen las periodicidades mínimas de obligado cumplimiento, y para los trabajos no programados (mantenimiento correctivo), se definen los tiempos de respuesta y de resolución máximos permitidos.

5.2.1. Conservación y mantenimiento de las instalaciones y sistemas dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras

El Adjudicatario queda obligado a la colaboración, seguimiento y asistencia en la conservación y mantenimiento, preventivo y correctivo, de todas las instalaciones y sistemas dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras, así como en lo referente a los sistemas, hardware y software de uso y gestión de la propia sala de C4.

Serán de obligado cumplimiento para el Adjudicatario el respeto y cumplimiento de todas y cada una de las especificaciones técnicas de los elementos que se le entreguen para la gestión de la sala, el uso correcto y según las indicaciones de la Adjudicataria del Mantenimiento y de acuerdo con las recomendaciones y especificaciones técnicas establecidas por el fabricante del mismo. Cualquier duda que se pueda plantear al respecto le deberá ser expuesta previamente a la Adjudicataria del Contrato, con la supervisión del Director de Contrato, quién podrá contar para su resolución con la asistencia técnica necesaria.

Solo una vez aprobada por el Director del Contrato cualquier modificación con relación a la original, será posible su aplicación a la instalación o sistema afectado. El no cumplimiento de lo expuesto llevará unida la responsabilidad derivada por los posibles problemas que pudieran surgir.

El Adjudicatario queda obligado a la asistencia, colaboración y seguimiento en el **PLAN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL** a ejecutar por el **Adjudicatario del Mantenimiento**.

5.2.1.1 Mantenimiento preventivo

Se incluyen dentro de este grupo las revisiones y reparaciones realizadas en las instalaciones y equipamiento según las periodicidades establecidas con objeto de garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad.

Cada tarea de mantenimiento preventivo tendrá una frecuencia de actuación mínima de obligado cumplimiento por el **Adjudicatario del Mantenimiento**. Dichas frecuencias de actuación serán revisables anualmente por el **Adjudicatario de Mantenimiento** y podrán ser modificadas también a petición del **Director de Contrato**.

El seguimiento de las labores de mantenimiento preventivo se volcará, actualizará y se procederá al seguimiento vía la aplicación de inventario o similar desarrollada (sea propia o parte de una app global).

Los trabajos a realizar dentro del mantenimiento preventivo se acometerán según las periodicidades mínimas establecidas. A modo orientativo se incluye modelo de plan de mantenimiento en el **Anexo I Descripción técnica C4 e Instalaciones**.

5.2.1.2. Mantenimiento correctivo. Averías e incidencias

Se incluyen dentro de este grupo los trabajos de conservación que se realizan de una manera no programada cuya ejecución es necesaria para corregir las averías o defectos detectados en los equipos o instalaciones y garantizar así un óptimo nivel de seguridad y servicio.

La solución de averías e incidencias pasa por distintas fases. A este respecto, se definen los siguientes conceptos:

- **Tiempo de detección:** es el tiempo que transcurre desde que ocurre el fallo hasta que cualquier miembro del personal adscrito al contrato tiene constancia del mismo.
- **Tiempo de respuesta:** es el tiempo que transcurre desde la detección del problema hasta que se realiza un registro y/o diagnóstico del incidente y se inician las gestiones encaminadas a su resolución (por ejemplo, solicitud de un equipo al proveedor correspondiente) o se toman las medidas temporales de seguridad y/o servicio necesarias (por ejemplo, retirar una columna con riesgo de derribo, suministro de información a través de PMV, cierre del túnel, etc.).
- **Tiempo de resolución:** es el tiempo transcurrido desde el tiempo de detección hasta la reparación del fallo y restauración del sistema a la situación anterior a la interrupción del servicio (por ejemplo, instalación del equipo suministrado por el proveedor o colocación de una nueva columna).

El Adjudicatario estará obligado a comunicar a la Dirección del Contrato, vía correo electrónico, cualquier avería con nivel de prioridad igual o superior a Media, inmediatamente ésta sea conocida; mientras en paralelo se tramita vía la aplicación de incidencias **donde ha de quedar registro de toda alta y seguimiento de las mismas**.

Los tiempos máximos de respuesta y de resolución de averías e incidencias de los diferentes sistemas y elementos dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras quedan recogidos en la siguiente tabla, donde se establecen 4 categorías de prioridad:

Prioridad	Tiempo máx. de Respuesta	Tiempo máx. de Resolución
Urgente	Inmediato	2 horas
Alta	2 horas	72 horas
Media	1 día	1 semana
Baja	1 semana	1 mes

Los tiempos máximos de respuesta y resolución establecidos serán de aplicación para el Adjudicatario de Mantenimiento, con medios propios o subcontratados.

El Adjudicatario, deberá dar aviso a la Dirección de Contrato de todos aquellos incumplimientos en el cumplimiento de plazos descritos u otras incidencias relacionadas con la resolución de los mismos.

Como base general, los subsistemas y elementos quedan clasificados del siguiente modo:

Prioridad urgente

La intervención será inmediata en aquellos casos en los que se vea comprometida de manera inminente la seguridad de los usuarios (por ejemplo: amenaza de que una luminaria vaya a caerse sobre la calzada, desprendimientos, accidentes, etc.) o en casos en los que no se pueda dar una respuesta a una supuesta incidencia que pudiera afectar a la seguridad de los usuarios por avería de alguno de los sistemas (por ejemplo, cierre de túnel ante un incendio o accidente, etc.).

Por tanto, entre otras, serán consideradas urgentes las averías que ocasionen la pérdida de gestión de sistemas críticos para garantizar la seguridad de los usuarios. La atención de las averías de esta prioridad tendrá preferencia absoluta sobre otras de prioridad menor, requiriendo una atención (tiempo de respuesta) inmediata, con independencia de la hora del día o día de la semana en que se produzca.

De modo general y no exclusivo, se incluyen en esta categoría los siguientes sistemas (especificando en algún caso averías concretas):

- Sistema de ventilación (pérdida del control centralizado o fallo masivo del sistema).
- Sistema de CCTV: fallo masivo de visualización de las cámaras de un túnel y, consecuentemente, del sistema DAI.
- Fallo de grupos semafórico (salvo si es semáforo de preaviso) en intersección.

Prioridad alta

Se consideran averías de prioridad alta las que ocasionen una merma de operatividad en todos aquellos equipamientos o sistemas cuyo fallo de funcionamiento disminuya de manera significativa el nivel de seguridad ofrecido a los usuarios.

El tiempo de resolución máximo será de 72 h. Además de ello se deberán de realizar y aplicar de manera inmediata todas aquellas medidas eventuales de seguridad y de señalización necesarias.

De modo general y no exclusivo, se incluyen en esta categoría los siguientes sistemas (especificando en algún caso averías concretas):

- Sistema de detección de incendios
- Sistema de extinción de incendios
- Sistema de detección automática de incidentes
- Sistema de Ventilación
- Sistema de Circuito Cerrado de TV
 - Indisponibilidad de varias cámaras interiores CCTV seguidas.
 - Equipos de grabación y visualización
- Sistema de Gestión Técnica Centralizada
 - Estaciones Remotas Universales y periferia
 - Electrónica de Red
 - Enlaces de fibra óptica
- Alimentación eléctrica
 - Centros de Transformación (CT)
 - Grupos electrógenos
 - Cuadros eléctricos
- Cuadros comunicaciones
- Detectores de CO (indisponibilidad de todos los detectores de CO de un túnel)
- Detectores de Opacidad (indisponibilidad de todos los detectores de opacidad de un túnel)
- Sistema de Postes SOS
 - indisponibilidad de varios Postes SOS consecutivos

- Barreras
- Paneles exteriores
- Paneles bocas túneles
- Semáforos exteriores
- Centro de Control de Conservación de Carreteras
 - Puestos de operador
 - Servidores /Clúster
 - Electrónica de red
 - Aplicaciones informáticas
- Sistema de Iluminación
 - Fallo masivo en alumbrado Permanente.
- Sistema de radiocomunicaciones (si se ve afectado el sistema TETRA)
- Estaciones meteorológicas (en viabilidad invernal)

Prioridad media

Se consideran averías de prioridad media las que ocasionen una merma de operatividad en todos aquellos equipamientos o sistemas cuyo fallo de funcionamiento disminuya el nivel de servicio ofrecido a los usuarios y no están incluidas en las categorías anteriores.

De modo general y no exclusivo, se incluyen en esta categoría los siguientes sistemas (especificando en algún caso averías concretas):

- Detectores de CO
- Detectores de Opacidad
- Anemómetros
- Megafonía
- Aspa-flechas bocas
- Cámaras exteriores
- Gálbo
- Circuitos iluminación exteriores
- Circuitos de nublado
- Circuitos de soleado

- Luces de guiado
- Mangueras túneles
- Estaciones meteorológicas (fuero del período de viabilidad invernal).
- Postes SOS interiores
- Centro de Control de Conservación de Carreteras
 - Videowall (Retrocontratores)
 - Monitores
- Paneles interiores
- Postes SOS exteriores
- Semáforos ámbar interiores
- Semáforos preseñalización
- Estaciones de aforo
- Sistema de radiocomunicaciones (si no se ve afectado el sistema TETRA)
- Sistema de detección de incendios en cuartos técnicos

Prioridad BAJA

Se consideran averías de prioridad baja las que ocasionen una merma de operatividad en todos aquellos equipamientos o sistemas cuyo fallo de funcionamiento disminuya el nivel de servicio ofrecido a los usuarios y no se clasifiquen como prioridad media.

De modo general y no exclusivo, se incluyen en esta categoría los siguientes sistemas (especificando en algún caso averías concretas):

- Aspa-flechas interiores
- Detectores de tráfico
- Balizas
- Luminarias (fallo no masivo)
- Señales de velocidad variable
- Arquetas

La Dirección de Contrato se reserva el derecho de modificación y/o ampliación de esta clasificación a lo largo del Contrato.

Para dar cumplimiento a estas prioridades en la resolución de averías, el Adjudicatario de Mantenimiento estará obligado a mantener en stock un determinado número de elementos o piezas que permita la reparación del sistema en los plazos preestablecidos. El Adjudicatario de Mantenimiento será responsable de mantener dicho stock de repuestos, que vendrá definido en el anteriormente mencionado Plan de Mantenimiento Integral, permanentemente disponible y actualizado al día, debiendo de ser parte del inventario sobre el que el Adjudicatario ha de llevar seguimiento y control.

Mensualmente el Responsable de Planificación e Inventario del Adjudicatario de Mantenimiento estará obligado a proporcionar información de las piezas y unidades existentes en stock al Director del Contrato y al Adjudicatario.

Además del mencionado stock de repuestos, a lo largo del contrato podrá generarse un stock propiedad del Servicio de Conservación con todos los equipos que por motivo de averías, obsolescencia u otros, retiren de las instalaciones, que llevarán análogo tratamiento a lo descrito y vendrán recogidos debidamente en la aplicación de inventario.

5.2.1.2. Conservación y mantenimiento específico del alumbrado público y los semáforos del Gobierno de Navarra

Este punto describe el modo de actuación en lo referente a las instalaciones de alumbrado público, y semáforos, cuyo funcionamiento está a cargo del Servicio de Conservación y de aquellas otras instalaciones que se incorporen durante el periodo de vigencia del presente contrato.

La finalidad es asegurar la continuidad del alumbrado y funcionamientos semaforicos previniendo las posibles averías y realizando, en su caso, las reparaciones, sustituciones, etc., necesarias para el mantenimiento del nivel técnico, tanto del equipo como de la calidad a fin de minimizar los posibles peligros que pueda ocasionar a personas o cosas, así como de adecuar las necesidades interurbanas y mantener un aceptable equilibrio entre iluminación que proporciona y el costo del alumbrado.

Todo lo recogido en el punto 5.2.1 es de aplicación a este apartado incluyendo el proceder en las obligaciones con respecto a la aplicación de inventario y de incidencias.

En los diferentes anexos de la memoria se refieren las instalaciones que forman parte de este contrato, tanto de alumbrado público, como de semáforos, pudiendo verse ampliado o modificado a lo largo de la vida del contrato.

5.3. Sistema de gestión de calidad

El Adjudicatario prestará un servicio de asesoramiento técnico para el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de gestión de calidad para la obtención del certificado ISO 9001:2015 en el Centro de Control de Carreteras de Navarra (C4), con el alcance y especificaciones que se indican en el presente pliego.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria serán los siguientes:

1. Diagnóstico inicial y planificación de la implantación.

2. Elaboración de la documentación general de calidad (listado no exhaustivo):

- Manual de Calidad
- Alcance
- Organigrama
- Funciones y responsabilidades
- Requisitos ISO 9001:2015
- Política de calidad
- Objetivos de calidad y planificación
- Comité de calidad: elección de miembros, modelo de actas, funciones, etc
- Mapa de procesos
- Procesos generales
- Procesos específicos del servicio

- Indicadores de procesos
- Análisis DAFO
- Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Plan de comunicación
- Perfiles de puestos
- Instrucciones técnicas y/o PNT
- Plantillas de registros

3. Implantación y puesta en marcha del sistema
4. Formación al personal del Servicio
5. Medición y seguimiento
6. Realización de auditorías internas durante el proceso de implantación
7. Realización de la Auditoria de Precertificación
8. Revisión del Sistema por la Dirección
9. Apoyo durante la Auditoria de certificación
10. Elaboración del Plan de acciones correctivas
11. Apoyo hasta obtención de la certificación.

Con el objeto de realizar el seguimiento y la coordinación de los servicios a prestar por el adjudicatario, se realizarán reuniones periódicas en la sede del C4 a las que el personal de la empresa adjudicataria deberá asistir de manera preferentemente presencial.

Los licitadores deberán contar con la asistencia de un **equipo de trabajo** (con personal no adscrito al presente contrato) formado, al menos, por los siguientes perfiles:

a) Responsable de Proyecto:

Será la persona de contacto para la gestión de cualquier incidencia que pueda surgir a lo largo de la ejecución del contrato

b) Consultor/a:

Será la persona que dará apoyo y guiará al equipo de trabajo durante todo el proceso de implantación del nuevo sistema de gestión.

c) Auditor/a interno/a:

Será la persona encargada de realizar la auditoría de precertificación una vez finalizada la implantación del nuevo sistema de gestión.

Los licitadores podrán presentar una misma persona para el desempeño de los puestos de Responsable de Proyecto y de Consultor/a, debiendo ser el/la Auditor/a una persona distinta a la designada para cualquiera de los otros dos puestos.

Las personas que la adjudicataria asigne a la prestación de los servicios objeto de este contrato deberán disponer de todos los medios necesarios para desempeñar correctamente su labor. Entre los medios disponibles deberán incluirse:

- Documentos elaborados o plantillas que faciliten las labores administrativas del personal del C4 respecto al objeto de los presentes pliegos.
- Copia de la norma ISO 9001:2015 para proporcionar de forma gratuita al personal del C4.

La documentación se entregará en formato electrónico, tanto en PDF como en formato editable. Los documentos de gestión que se elaboren o modifiquen se entregarán en formato editable.

La prestación del servicio se realizará en varias fases:

1. Fase 1: Diagnóstico y Planificación.
2. Fase 2: Elaboración de la documentación
3. Fase 3: Formación
4. Fase 4: Implantación y puesta en marcha del sistema de gestión
5. Fase 5: Auditoría interna
6. Fase 6: Apoyo en la certificación y Plan de acciones correctoras

La organización cronológica de las distintas fases será la siguiente:

- El plazo máximo de ejecución de la Fase 1 será de un mes desde el inicio del contrato.

- El plazo máximo de ejecución para las Fases 2, 4 y 5 será de un año a contar desde el momento de terminación de la Fase 1.
- La Fase 3 no contará con un plazo de ejecución específico, ya que su desarrollo será transversal al resto de Fases.
- La Fase 6 no contará con un plazo de ejecución específico debido a que su desarrollo dependerá de la entidad certificadora. Sin embargo, la elaboración e implantación del Plan de Acciones Correctoras deberá adecuarse al plazo otorgado por la entidad certificadora

Documentación de referencia

Deberán tenerse en cuenta, al menos, los siguientes documentos:

- Manual de operación del C4
- Manual de explotación de los túneles Navarra
- Manual de procedimientos
- Plan de Emergencias de Navarra
- Plan de Autoprotección de los túneles de Belate y Almandoz
- Documento de análisis de riesgos de los túneles de Belate y Almandoz
- Manual de intervención en caso de incidentes en la red viaria de Navarra
- Plan de Vialidad Invernal
- Planes de Mantenimiento del C4 y sus instalaciones

Otras cuestiones a considerar

Con objeto de asegurar de forma eficaz, económica y sostenible el conjunto de actividades dependientes del C4, deberán considerarse las siguientes cuestiones:

- Atención permanente al Centro de Control de Conservación de Carreteras.
- Atención a las incidencias que se produzcan.
- Sistema de comunicaciones, recepción y salida de información, metodología a seguir.

- Relaciones con la Dirección del Contrato.
- Relaciones con otros estamentos oficiales (S.O.S, Policía Foral, Guardia Civil etc.).
- Relaciones con las empresas dependientes del Servicio de Conservación.
- Gestión medioambiental y de residuos, con previsiones respecto a las medidas de prevención, reutilización, valorización o eliminación de residuos generados, de conformidad con la normativa vigente:

El adjudicatario realizará una propuesta de desarrollo, diseño e implantación de un sistema de gestión de calidad para la obtención del certificado ISO 9001:2015 en el Centro de Control de Carreteras de Navarra (C4), de acuerdo a las características señaladas anteriormente.

Dicha propuesta estará basada en los trabajos y actuaciones que se realizan en el C4, así como las posibles mejoras que haya que realizar en los procedimientos de trabajo para adecuarlos a la citada ISO.

El adjudicatario realizará la implementación de la propuesta realizada, con las variantes y mejoras necesarias, si fuera el caso, para la obtención de la certificación ISO 9001:2015 en el Centro de Control de Carreteras de Navarra (C4).

5.4. Transformación digital

Se realizarán proyectos de transformación digital de la gestión del centro de control y desarrollo de integración de la central telefónica VOIP. En concreto:

1. Para una mejor gestión del centro de control se informatizarán todos los procesos que todavía se realizan de forma manual. Asimismo, se tiene como objetivo una gestión sin papel. Todo ello asegurará una mayor eficiencia y reducción de costes.
2. La puesta en marcha de una central telefónica avanzada de tipo VOIP, permitirá

la utilización de funcionalidades que posibiliten una mejor gestión en las llamadas que realiza la ciudadanía en relación con el estado de las carreteras. Asimismo, permitirá la integración de otros sistemas del C4.

El adjudicatario colaborará en la asistencia para el desarrollo, diseño e implantación de una aplicación que permita la digitalización de los procesos relacionados con los servicios de incidencias y mantenimiento de los activos gestionados desde el C4, con el objetivo de digitalizar su gestión, mejorar la eficiencia y eficacia del mantenimiento de los activos y mejorar la comunicación entre las áreas involucradas en el mantenimiento.

Asimismo, el adjudicatario colaborará en la asistencia para la adquisición e implementación de una central telefónica avanzada de tipo VOIP, que permita la utilización de funcionalidades que posibiliten una mejor gestión en las llamadas que realiza la ciudadanía en relación con el estado de las carreteras, así como la integración de otros sistemas del C4.

Para ello, la Dirección del contrato, podrá requerir del adjudicatario la elaboración de informes y asistencia necesarios para la definición de los requerimientos tanto funcionales (Interfaz, niveles de autenticación, requisitos de gestión de activos, carga inicial de datos, etc.) como no funcionales (entorno de trabajo, integración con otros sistemas, etc.) de la aplicación, así como niveles de servicio, seguridad y formación requeridos para su implementación.

Los servicios contratados por la Dirección del Contrato, destinados a la implementación de los objetivos incluidos en este apartado, serán financiados a través de la partida del Capítulo 4 "Transformación Digital" del cuadro de precios del Anexo I. La aprobación y certificación de los trabajos por parte de la Dirección del Contrato será condición previa para el abono de los servicios contratados, no siendo de aplicación la baja calculada en base a la oferta económica del Adjudicatario cuando el importe total asignado a la partida no sea superado.

5.5. Otros servicios complementarios obligatorios

Se definen distintos servicios que, si bien tienen carácter complementario, son de realización obligatoria para el Adjudicatario.

5.5.1. Trabajos diversos

El Adjudicatario estará obligado a realizar otros trabajos diversos relacionados con el contrato que el Director del Contrato le encomiende, a saber: redacción de informes técnicos, registro de facturas de suministro eléctrico en la base de datos interna del Centro de Control, etc.

En estos trabajos complementarios no serán de abono los materiales ni la mano de obra, que se considerará incluida en la partida alzada de abono mensual.

5.5.2. Emergencias

Si como consecuencia de emergencias en la prestación de servicio el Adjudicatario estimase que no puede realizarse el mismo en las condiciones establecidas en el condicionado, estará obligado a dar cuenta de ello **de forma inmediata** a la Dirección del Contrato debiendo solucionar dicha emergencia por medios ajenos, sin abono. La demora de estas actuaciones podría dar lugar a la aplicación de sanciones y descuentos en las certificaciones que se establezcan.

En casos de emergencia por catástrofe, accidentes, inundaciones, incendio, nevadas, etc. el Adjudicatario, a indicación del Director del Contrato, estará obligado a poner a disposición del mismo, en el plazo máximo de 2 horas, personal de apoyo al ya establecido en el condicionado del presente pliego. Dicho personal de apoyo se abonará según Cuadro de Precios en función de la carga horaria demandada o se compensará por horas de turnos futuros por realizar, a discreción del Director de Contrato.

5.5.3. Servicios especiales de vigilancia

El Adjudicatario estará obligado, sin contraprestación ninguna, a prestar los servicios de atención y vigilancia cuando sea requerido por el Director del Contrato como

consecuencia de cualquier acontecimiento deportivo, cultural, etc.

5.5.4. Informes, Estudios y Contratos

El Adjudicatario, por propia iniciativa o a solicitud del Director del Contrato, deberá realizar todos aquellos informes, estudios y contratos que se estimen pertinentes, respecto a los subsistemas e instalaciones dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras, incidencias que se hayan dado o sobre cualesquiera de los elementos sobre el que ejerce control vía los sistemas de gestión dados, sin que por ello tenga derecho a contraprestación alguna, presentando anualmente una memoria resumen sobre estos trabajos.

5.5.5. De los subcontratistas

Todo el personal mínimo establecido en pliego y que realice labores descritas en el mismo no podrá ser subcontratado, debiendo de ser parte de la plantilla del Adjudicatario.

5.5.6. Mantenimiento del Inventario de Instalaciones dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras

Existe un inventario de todas las instalaciones dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras.

El Responsable de Planificación e Inventario del Adjudicatario de Mantenimiento, se encargará de la gestión y mantenimiento permanentemente actualizado del inventario y sus bases de datos. En paralelo, el Adjudicatario, llevará un seguimiento y control del mismo en cuanto a elementos del propio sistema, al stock y al mantenimiento repercutido sobre cada elemento.

Deberá incluir diariamente las actuaciones que se realicen sobre las instalaciones, tanto reparación de averías como actuaciones de mantenimiento preventivo. Realizará los informes mensuales a partir de los datos introducidos en la base de datos del

inventario y actualizará la aplicación.

5.5.7. Redacción de informes de incidentes significativos en túneles

Será labor del personal adscrito al presente Contrato la redacción de los informes de incidentes significativos en túneles, que contendrán al menos la siguiente información: descripción cronológica de los acontecimientos, análisis del funcionamiento de los sistemas y equipos y de la respuesta en base a los protocolos y planes establecidos del personal involucrado en dar respuesta al incidente y, en su caso, acciones correctivas a tomar o propuestas de mejora. Estos informes serán remitidos al Director de Contrato en el mes siguiente a partir de la finalización del incidente y recopilados por meses en el Informe Mensual.

También será labor del personal adscrito al presente Contrato la redacción de los informes anuales o bianuales con estadísticas de localización, causas, afección al tráfico, etc. de los mencionados incidentes significativos.

5.5.8. Inspecciones periódicas obligatorias por normativa

El Adjudicatario colaborará, si es necesario, en las inspecciones periódicas de instalaciones de Baja y Alta Tensión, subestaciones de transformación, ventiladores de túneles, instalaciones de detección de incendios, equipos de extinción de incendios, BIES, aires acondicionados, calderas y grupos electrógenos llevadas a cabo por empresas homologadas u organismos de control, según corresponda, de acuerdo con los reglamentos y normativas que sean de aplicación a cada instalación con el Adjudicatario del Mantenimiento sin que ello suponga abono de cantidad alguna no contemplada en el Canon de Personal.

5.5.9. Desarrollo de aplicaciones de control y seguimiento para la Sección

Dentro de las obligaciones del contratista, y en función de la disposición presupuestaria estará, además de la colaboración en la elaboración de herramientas y protocolos de control; el desarrollo de una aplicación de visualización y desarrollo de la base de datos que la alimentará.

5.5.10. Memoria anual de actividad del C4

Se elaborará la memoria anual de actividad del C4 y se presentará en el primer trimestre de cada anualidad la correspondiente al año anterior. Dicha memoria integrará en un documento la relación del personal y medios utilizados, todas las actuaciones realizadas, estadísticas de actividad, incidencias registradas, así como actividades de interés y cualquier otro concepto que indique el Director del Contrato. Se cuidará especialmente la presentación y el aspecto visual. Se presentará en formato editable y en PDF.

5.5.11. Cálculo, registro y reducción de la Huella de Carbono

El adjudicatario realizará un proyecto de “Cálculo, Registro y Reducción de la Huella de Carbono” del Centro de Control de Carreteras de Navarra y de los sistemas e instalaciones de él dependientes, al objeto de su inscripción en el Registro de Huella de Carbono, creado por el Real Decreto 163/2014.

El Proyecto abarcará la inscripción del Centro de Control de Carreteras de Navarra, en la “sección A del Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de dióxido de carbono”, creado por el Real Decreto 163/2014, así como la elaboración de planes de reducción de emisiones y la actualización del Registro para realizar un seguimiento actualizado y obtener el sello “reduzco”, que certifique la reducción la reducción de la huella de carbono.

El proyecto deberá cubrir al menos los siguientes contenidos:

1. Cálculo de la Huella de Carbono, utilizando la metodología y herramientas elaborada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
2. Propuesta de medidas y elaboración de planes de reducción.
3. Registro de la Huella de Carbono transcurrido el primer año de contrato.
4. Elaboración de un informe del proyecto con los resultados y conclusiones más destacables del proyecto, identificación de obstáculos y puntos de mejora

identificados en el cálculo de la huella, metodología utilizada para el cálculo y síntesis de los pasos a seguir para el registro de la huella de Carbono.

5. Cálculo y registro de huellas de carbono de los 3 años consecutivos tras el primer registro, para la obtención del sello "Reduzco".

6. ORGANIZACIÓN DEL ADJUDICATARIO

6.1. Personal

A continuación, se realiza una descripción detallada del personal fijo adscrito al presente contrato. Dicho personal será aportado por la empresa adjudicataria, y deberá ser aceptado por el Director del Contrato.

En todo momento, el personal descrito a continuación estará supervisado por la Sección de Instalaciones, Tecnología y Seguridad Vial del Servicio de Conservación de Carreteras (o Sección competente) del Gobierno de Navarra, quien se reservará el derecho a pedir la sustitución del personal que a juicio del Director de Contrato no cumpla con las misiones encomendadas. El Adjudicatario estará obligado a la sustitución de este personal de manera inmediata, cumpliendo los plazos previstos en la Legislación Laboral.

Toda incorporación de personal que vaya a ser adscrito al presente Contrato por razón de sustitución, temporal o permanente, o ampliación deberá ser llevada a cabo por procedimiento escrito (a través de Registro) de propuesta por el Adjudicatario y aprobación por el Director de Contrato.

El coste de este personal se abonará mensualmente de acuerdo con el precio unitario que figura en el Capítulo 1 del cuadro de precios unitario del Contrato.

6.1.1. Organigrama

Bajo las instrucciones de la Dirección del Contrato, el Adjudicatario deberá disponer un mínimo de personal para dar servicio al siguiente esquema organizativo:

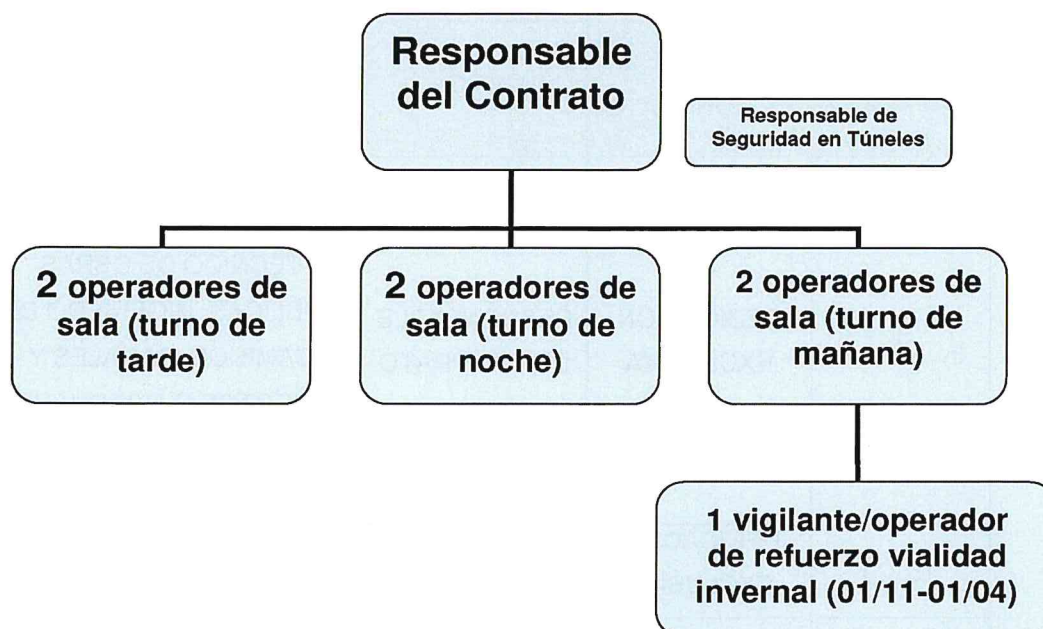


Figura 2. Organigrama del Adjudicatario

6.1.2. Disponibilidad del Personal y calendario de trabajo

El Adjudicatario dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del Pliego y abonará sus retribuciones, incentivos y cargas sociales cumpliendo la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedando la administración totalmente exenta de responsabilidad sobre las relaciones entre el Adjudicatario y su personal.

El calendario que regirá el presente Contrato y al que deberá adecuarse el Adjudicatario será el aprobado de manera oficial para cada anualidad por Gobierno de Navarra para el personal con deber de residencia en Pamplona. Todo día laborable según este calendario se considerará laborable para el cumplimiento del Contrato.

El licitador, en su oferta, deberá presentar un organigrama del servicio en el que se especifique claramente el personal adscrito, su cualificación y los puestos de trabajo desempeñados con los horarios y cualquier otra circunstancia que permita la mejor definición del servicio prestado. Posteriormente, al inicio del Contrato presentará de nuevo organigrama al Director del Contrato.

La plantilla mínima que se considera necesaria para el desarrollo de estos trabajos, será la siguiente:

Nº PERSONAS	DEDICACION AL CONTRATO	CARGO	TITULACION MINIMA EXIGIDA/CATEGORÍA
1	DEDICACION EXCLUSIVA	RESPONSABLE DE CONTRATO	INGENIERO SUPERIOR INDUSTRIAL *, INGENIERO TÉCNICO DE OBRAS PÚBLICAS, INGENIERO DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS O GRADUADO INGENIERO CIVIL
10 (*)	DEDICACION EXCLUSIVA	OPERADORES DE SALA	TITULO DE GRADO SUPERIOR EN FP*
1	DEDICACIÓN EXCLUSIVA	VIGILANTE/OPE RADOR DE APOYO	TITULO DE GRADO SUPERIOR EN FP*
1	DEDICACIÓN PARCIAL (20%)	RESPONSABLE DE SEGURIDAD EN TÚNELES	INGENIERO TÉCNICO O INGENIERO INDUSTRIAL O DE TELECOMUNICACIONES O DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS

(*) El perfil de Operadores de Sala requiere la dedicación de 10 personas al 100% de su jornada, o bien un número de personas superior si se dedican con una jornada inferior al 100% (por necesidades de conciliación, etc.)

El Adjudicatario deberá presentar anualmente, antes de la finalización del primer trimestre, un planning con las vacaciones de toda la plantilla listada en la tabla anterior. El Director de Contrato se reserva el derecho a aprobar o no dicho calendario o modificaciones posteriores del mismo en función de sus criterios, como pueden ser: incompatibilidad de vacaciones.

6.1.3. Respecto a la dedicación exclusiva del personal

Aunque se establezca dedicación exclusiva para todos los componentes de la plantilla mínima exigible para este Contrato salvo para el Responsable de Seguridad de Túneles, esta condición podrá cambiarse con carácter temporal tras solicitud del

Adjudicatario y aprobación del Director del Contrato, todo ello con tramitación por escrito. Para ello, la solicitud informará del trabajador o trabajadores concretos para los que se solicita el cambio, el ámbito del trabajo a compaginar con el del Contrato, el horario y la duración del trabajo.

A continuación se describen los trabajos a desarrollar, el perfil profesional, la dedicación al contrato y el horario de trabajo de cada uno de ellos.

6.1.4. Personal: tareas, perfil profesional y medios

a) Responsable de Contrato

Será el responsable del Centro de Control de Conservación de Carreteras en cuanto a funcionamiento y organización del personal, así como de la atención de todas las incidencias que pudieran producirse. Tendrá todas las atribuciones y todas las responsabilidades técnicas y operativas.

Será responsable de coordinar y gestionar eficazmente el equipo multidisciplinar a su cargo.

Al inicio del Contrato, y junto con el organigrama, la Adjudicataria presentará un documento en el que explícitamente recogerá el compromiso a facilitar al Responsable Técnico un plan de formación (plan que deberá ser aprobado por el Director de Contrato) y a hacerse cargo del coste de dicha formación.

Redactará los informes técnicos que le sean solicitados por la Dirección del Contrato y supervisará los trabajos a ejecutar desde el Centro de Control de Conservación de Carreteras, asumiendo la responsabilidad técnica de la totalidad de los trabajos e informes que se desarrollen en el ámbito del Contrato.

Quedarán excluidas de sus funciones cualquier actividad gestora del Contrato a desarrollar por los servicios centrales de la empresa del Adjudicatario a los que éste se haya comprometido en su oferta organizativa.

Su horario de trabajo será jornada completa flexible (8 horas) de lunes a

viernes con período fijo de 8 a 15 horas. Dada su función clave en la dirección de todas las actividades objeto del presente Contrato, sus ausencias prolongadas (más de 1 semana) por enfermedad, vacaciones, permisos, etc. deberán ser cubiertas por otra persona de similar cualificación. El Adjudicatario deberá presentar en fase de licitación y al inicio del Contrato la identidad y curriculum de esta persona, la cual deberá estar permanentemente al corriente del estado y operatividad de las instalaciones a su cargo; sin contraprestación o abono alguno por parte de la administración.

Su perfil profesional será el siguiente:

Titulado superior, Ingeniero de Telecomunicación o Industrial, con más de cinco años de experiencia en tareas de mantenimiento y explotación de centros de control de carreteras. Dedicación exclusiva. Residencia laboral en Pamplona.

Dispondrá de teléfono móvil para su localización cuando fuere preciso, que contará con conexión 4G/5G, para la recepción en tiempo real de e-mails, imágenes y otros archivos, todo ello a cargo del Adjudicatario.

Será el responsable de la formación y evaluación de todo el personal a su cargo, de su presencia...

b) Operador de sala

La empresa dispondrá de cuanto personal precise para cubrir los puestos de operador de sala descritos por turnos en las 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año; sin perjuicio de bajas, vacaciones, sustituciones, etc...Es obligación de la empresa la presencia del personal mínimo establecido para lo que puede contar con el personal que precise, asumiendo las obligaciones establecidas por la legislación laboral y sin opción de cobro alguno por parte de la administración más allá del canon establecido en el Cuadro de Precios.

Tendrá la cualificación profesional mínima de Ciclo Formativo de Grado Superior Titulado relacionado con la OOPP, topografía o construcción (3 años de experiencia

mínima), con amplios conocimientos de bases de datos (Access, SQL Server), ofimática y en general en programas informáticos habitualmente utilizados. La categoría laboral será de Jefe de organización o superior. Se asemejará al perfil establecido a aquella persona que, sin cumplirlo, haya trabajado en el marco de contratos anteriores en sala del Centro de Conservación de Carreteras de Navarra como operador **y cuente con el curso de operador de sala en vigor**. Así mismo, las nuevas incorporaciones, contarán, con carácter previo a su comienzo efectivo de trabajo con el curso de operador de sala.

Tendrá dedicación exclusiva y trabajará a turnos de manera que queden cubiertas las 24 horas del día de los 7 días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos.

Su forma de trabajo será en equipos de dos personas por turno. Ambas personas tendrán la misma responsabilidad, supeditada al Responsable de Contrato, quien responde por su trabajo.

En el caso de nuevas incorporaciones de personal, tras propuesta por el Adjudicatario y aprobación por el Director de Contrato, se exigirá el plan de formación adecuado al trabajo a desempeñar y un primer periodo de 15 días en el que el nuevo operador trabajará en colaboración con dos operadores experimentados, para toda persona que vaya a actuar como operador de sala, sea la circunstancia que sea.

Los puntos básicos que se deben controlar son las siguientes:

- Conocimiento exhaustivo de los protocolos de actuación y procedimientos de operación.
- Control de CCTV
- Control de Paneles
- Control de Túneles
- Gestor de incidencias
- DAI
- Postes SOS
- Estaciones Meteorológicas
- Sistema de seguimiento de flotas por GPS.
- Actualización IVR / Web

- Positrón
- Aplicación A-12
- Inventario Carreteras
- Comunicaciones
- Manual de explotación
- Manual del operador

De modo general, los operadores de sala serán responsables de aplicar el **MANUAL DE INTERVENCIÓN EN CASO DE ACCIDENTES Y PLAN DE VIALIDAD INVERNAL**, realizando, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Atender las llamadas que se reciban en el Centro de Control de Conservación de Carreteras, y transmitir las a quién corresponda (Jefe de Turnos empresas de conservación, SOS, Policías de Tráfico, etc.).
- b) Supervisar y controlar mediante las herramientas y aplicaciones informáticas correspondientes el estado de las instalaciones e Informar al personal de mantenimiento de deficiencias o alarmas generadas por los equipos o sistemas correspondientes.
- c) Detectar todos aquellos eventos que puedan comprometer la seguridad de los usuarios. En caso de detección de una incidencia los operadores de sala serán los encargados de desencadenar conforme a las instrucciones y procedimientos establecidos la actuación de los sistemas de seguridad necesarios (señalización, ventilación, etc.) e informar al personal de intervención de la explotación.
- d) Procesar y archivar de toda la información recibida a través de las pantallas del circuito cerrado de televisión
- e) Coordinar los trabajos del resto de personal de la explotación, transmitiendo y recibiendo información de todos ellos.
- f) Supervisar y mantener actualizada la información ofrecida por el Centro de Control de Conservación de Carreteras sobre el estado de la Red de Carreteras de la Comunidad Foral de Navarra (actualización de la página Web de información al usuario).

Dadas sus funciones, es imprescindible que los operadores de sala sean capaces de adaptarse a situaciones de todo tipo que puedan darse durante el desarrollo de sus

labores (emergencias, picos de trabajo por acumulación de incidencias, etc.), y de transmitir con claridad al resto del personal de explotación las necesidades de cada momento y situación.

En situaciones particulares (vialidad invernal, alta densidad de tráfico, gran longitud del túnel, instalaciones complejas, etc.) podrá solicitarse al Adjudicatario que se disponga de operadores de refuerzo por turno (hasta uno por turno). Las horas de personal se abonarán mensualmente de acuerdo con el precio unitario estipulado en el capítulo correspondiente del cuadro de precios del Contrato.

Como norma general, durante el período de vialidad invernal, abarcando desde el primero de noviembre y hasta el primero de abril, entre las 7:00 y las 15:00 habrá 3 operadores en el Centro de Control, salvo disposición distinta por parte del Director del Contrato, pasando la figura de vigilante/operador a presentarse a primera hora en sala y estar obligado a trabajar como operador cuando así lo requiera el Director de Contrato; pudiendo continuar en sus labores ordinarias de vigilancia en caso de presentarse pronósticos favorables y tras la confirmación del Director de Contrato.

Asimismo, se encargará de participar en la aplicación el Plan de Autoprotección de los túneles de Belate y Almandoz, así como de participar en la coordinación del Plan de Emergencia de Túneles de la Red de Carreteras de Navarra en colaboración con la Dirección General de Interior, así como con el responsable de seguridad en túneles y vigilantes de los mismos.

c) Vigilante/Operador

El Adjudicatario dispondrá de una persona asignada a labores de vigilancia en campo para seguimiento y comprobación de las labores encomendadas en el presente pliego y a cuantas comprobaciones o gestiones relacionadas con el mismo se le encomienden desde Dirección del Contrato, en especial en temas relacionados con las labores preventivas y seguridad en túneles. Al efecto, dispondrá de un vehículo a su disposición, según descrito en el apartado correspondiente y que contará con su pago en forma de Canon mensual en el Cuadro de Precios.

A los efectos de perfil se le asemeja a lo descrito para los operadores, debiendo de ejercer como tal en periodo de vialidad invernal (y fuera de él) si el Director de Contrato lo considerase oportuno (en vialidad con autorización para no ejercer de operador expresa) y siempre como apoyo y aumentando el número de éstos, no como sustitución de los mismos o de alguno de ellos.

d) Responsable de Seguridad en Túneles

Para el conjunto de túneles de la Red de Carreteras de Navarra, el Adjudicatario propondrá un responsable de seguridad, y su sustituto en caso de ausencia, que deberán haber sido aceptados previamente por el Director de Contrato y que coordinarán todas las medidas preventivas y de salvaguardia, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios y del personal. El Responsable de Seguridad deberá actuar con independencia en todos los asuntos relacionados con la seguridad del túnel y no deberá recibir, en relación con estos asuntos, ninguna instrucción de sus superiores.

El Responsable de Seguridad realizará las siguientes tareas o funciones:

- a) asegurar la coordinación con los servicios de emergencia.
- b) participar en la preparación de los planes y protocolos de actuación.
- c) participar en la planificación, puesta en práctica y evaluación de las operaciones de emergencia.
- d) participar en la definición de los planes de seguridad.
- e) participar en la definición del equipamiento y su funcionamiento, tanto en lo que se refiere a los túneles nuevos en fase de contrato y ejecución como a las modificaciones de los túneles existentes.
- f) verificar la formación del personal de los túneles y participar en la organización de simulacros, que se realizarán periódicamente.
- g) verificar el mantenimiento y las reparaciones de estructura y equipamiento de los túneles.
- h) participar en la evaluación de cualquier incidente o accidente importante.
- i) participar en la aplicación del plan de autoprotección de los túneles de Belate y Almandoz
- j) participar en la coordinación del Plan de Emergencias de Túneles de la Red de Carreteras de Navarra

- k) emitir un informe mensual complementario al informe mensual de averías valorando las repercusiones sobre la seguridad de las mismas.
- l) cualquier otra actividad o informe que, en el ámbito de su competencia, le sea requerido por el Director de Contrato.

Tendrá dedicación parcial y su perfil profesional será el siguiente: Ingeniero de Telecomunicación, Industrial o de Caminos, Canales y Puertos, con más de cinco años de experiencia en el sector.

6.2. Formación del Personal

Tal y como se citaba anteriormente, la formación del personal se registrará fundamentalmente por el **plan de formación anual** establecido por el Adjudicatario y que deberá ser presentado y aprobado por el Director de Contrato dentro de los 30 primeros días de cada anualidad.

Dicho plan anual podrá ser modificado durante el año si el Adjudicatario o el Director de Contrato detectan necesidades no cubiertas, causadas, por ejemplo, por la instalación de nuevos equipos o sistemas diferentes a los existentes por razón de fabricante, sistema de funcionamiento, etc.

En este contexto, en el presente Contrato se prestará especial importancia a la formación referente a la nueva plataforma abierta para gestión de túneles y equipos de campo (PLCs), y así deberá reflejarse los planes de formación.

De todas las sesiones de formación se redactará un acta firmada por el personal formado que el Responsable Técnico entregará al Director de Contrato para su archivo, con el objetivo de facilitar a éste último el control y seguimiento de la formación recibida por el personal adscrito al contrato. En el caso de que la formación se reciba por medio de una entidad o institución de formación externa, se presentará el programa del curso y el certificado de aprovechamiento del mismo.

De cualquier manera, el Adjudicatario se compromete a proporcionar a su coste la formación necesaria a su personal para el eficiente desarrollo de sus labores, de acuerdo

con la Dirección de Contrato, adaptando su plan de formación a las características y necesidades específicas de cada túnel y estableciendo sus contenidos en función de las competencias técnicas exigidas para cada puesto y una vez definidas sus tareas asociadas.

Deben contemplarse en el plan dos tipos distintos de formación:

a) Formación Inicial

Independientemente de la cantidad y complejidad de las instalaciones del túnel, es fundamental que el personal que se incorpore al inicio o durante la vigencia del contrato, ya sea por ampliación de la plantilla o sustitución por motivo de baja, permiso, etc., conozca la existencia, ubicación y funcionamiento de dichas instalaciones, así como las técnicas de prevención de riesgos asociadas a ellas.

Otros puntos que se deberán considerar en la formación inicial son:

- a) Los procedimientos de explotación en condiciones normales y en caso de incidentes.
- b) Los procedimientos de gestión de tráfico y las herramientas disponibles para ello en los túneles.
- c) El conocimiento de los procedimientos de actuación y señalización de trabajos en el túnel y sus accesos.
- d) El conocimiento de los planes de respuesta ante situaciones de emergencia en cada túnel.
- e) El contenido de los procedimientos e instalaciones de evacuación, extinción (BIE, extintores, nebulizadores) y salvamento del túnel, así como la realización de prácticas de su manejo.

Como complemento a la formación inicial del personal, será obligatorio concluir ésta con el periodo de “trabajo tutelado”. Durante este periodo, bajo la supervisión del responsable de la formación, el nuevo trabajador acompañará a un compañero experimentado en su jornada laboral.

b) Formación Continua

El plan para la formación continua ha de garantizar, mejorar y actualizar la competencia técnica del personal de explotación y conservación al mismo tiempo que aparecen nuevas tecnologías, procedimientos y normativas.

6.3. Vehículos

El Adjudicatario dispondrá de los vehículos necesarios y de características tales que le permitan realizar las prestaciones exigidas por el contrato con la máxima rapidez y con el mínimo de molestias a los usuarios y vecinos., debiendo estar dotados de teléfonos móviles para su localización en cualquier momento.

El equipo de vehículos y equipamiento mínimo que deberá poner a disposición del contrato será:

Nº DE VEHICULOS MINIMO	TIEMPO DE DEDICACION AL CONTRATO	TIPO DE VEHICULOS
1	DEDICACION EXCLUSIVA para la figura del VIGILANTE/OPERADOR	VEHÍCULO MIXTO ADAPTABLE DE 5 PLAZAS CON PANEL DE MENSAJES VARIABLES DE 9 CARACTERES (MÍNIMO) Y DESTELLANTE ROTATORIO CON ENGANCHE PARA CARRO MOVIL (Etiqueta ECO o CERO)

Todos los vehículos llevarán incorporado el correspondiente dispositivo destellante rotatorio en la parte superior para su identificación que deberá estar en funcionamiento cuando se encuentre realizando algún trabajo y un panel de mensajes variables de 9 o 10 caracteres incorporado. Estos vehículos, irán pintados de rojo fluor de alta intensidad y bordes reflectantes de alta intensidad en su parte trasera, con el distintivo bien visible en las puertas de la Comunidad Foral de Navarra, de la Sección de Instalaciones, Tecnología y Seguridad Vial (o competente en su momento), así como de la empresa adjudicataria. Contarán también con manos libres para atención de llamadas telefónicas, y en el caso de las furgonetas y vehículo de carga ligero, también con limitador-regulador de velocidad y puertas laterales (a ambos lados en el

caso del vehículo de carga ligero).

Todos los vehículos utilizados deberán estar en adecuado estado de conservación y funcionamiento, procediendo Adjudicatario, a su cuenta, a subsanar las anomalías que sean detectadas por los servicios del Gobierno de Navarra que podrán revisarlos siempre que lo consideren oportuno.

En cualquier caso, las máquinas y vehículos que utilice el Adjudicatario en su trabajo deberán cumplir lo especificado en la Normativa de circulación viaria, así como las condiciones técnicas de los vehículos, seguros, matrículas, permisos para conducirlos, etc.

El coste de los vehículos asignados con dedicación exclusiva al contrato y su combustible se abonarán mensualmente de acuerdo con el precio unitario que figura en el capítulo 1 del cuadro de precios del contrato.

La empresa adjudicataria será responsable directa de los daños propios o a terceros que puedan originarse por el desarrollo de los trabajos realizados para lo que dispondrá de un seguro de Responsabilidad Civil mínimo de 600.000 euros.

6.4. Comunicaciones y GPS

Todos los vehículos con dedicación exclusiva, llevarán incorporado el sistema GPS.

Los costes de los Sistemas de Localización GPS (aparatos sensores, software, sistema de transmisión de datos y grabación, etc.), el montaje y el mantenimiento serán por cuenta del Adjudicatario, debiendo proceder urgentemente a su reparación en caso de avería, avisando de esta circunstancia a la Dirección del Contrato. En caso de que no sea así, se podrá penalizar al Adjudicatario con el no abono mediante deducciones en la partida mensual destinada al coste mensual de conjunto de vehículos, combustible, herramientas y medios auxiliares.

Todos los equipos dotados de GPS comunicaran con el Sistema de Gestión de Vialidad Invernal, aplicación accesible por Internet que monitoriza los datos de los vehículos con dispositivo GPS y que debe estar operativa los 365 días del año. Esta aplicación se conecta de forma automática las 24 horas al día a los diferentes GPS, que deben ser monitorizados, recopila información sobre estos elementos y la hace disponible a los usuarios autorizados a través de la interfaz web mediante informes, gráficas y posicionamiento sobre mapas.

El equipo que se instale en cada vehículo, tendrá las características siguientes:

1. Estará dotado de un receptor y procesador de posicionamiento GPS con un mínimo de 12 canales, teniendo un tiempo máximo de adquisición de posición de arranque en frío de 180 segundos y de readquisición de posición de 5 segundos.
2. La comunicación con el Centro se realizará mediante GPRS, para lo cual dispondrá del equipamiento de comunicaciones celulares correspondiente.
3. El equipo deberá poder adquirir, almacenar y comunicar la siguiente información:
 - a) Posición de los vehículos, con posibilidad de admitir el Datum Oficial de la Cartografía Española para que las coordenadas transmitidas se den en dicha proyección.
 - b) Tiempo en el cual se adquiere el dato.
 - c) Velocidad (por GPS o por el velocímetro del vehículo).
4. Adicionalmente el equipo deberá tener la posibilidad de adquirir datos de periféricos o sensores que en un futuro pudieran resultar necesarios, para lo cual tendrá, además:
 - a) Comunicación RS-232.
 - b) Entrada analógica disponible.
 - c) Dos entradas digitales disponibles.
 - d) Posibilidad de voz.
 - e) Cuatro salidas digitales disponibles.

5. Estará dotado de un indicador del correcto funcionamiento del GPS y de las comunicaciones.
6. El equipo deberá grabar las posiciones y los datos anteriormente indicados en memoria interna, con independencia de la transmisión en tiempo real de dichos datos. El tiempo entre grabaciones deberá poder ser programado desde el Centro de Conservación tanto el intervalo, como la posibilidad de anular grabaciones con un PDOC que supere un determinado valor. Se dispondrá de al menos 1.500 posiciones de memoria para grabación.
7. La descarga de información se podrá realizar mediante datos GPRS al servidor.
8. La transmisión de información del equipo al Centro podrá ser programada desde el mismo.
9. Para garantizar la seguridad, y evitar el intrusismo, el equipo sólo responderá a comunicaciones establecidas desde números de teléfono que previamente se le han establecido como parámetro de configuración desde el Centro (mínimo seis con tres códigos de seguridad). El equipo podrá dar la alerta de intrusismo al Centro.
10. El Centro presentará la información de los equipos sobre la pantalla gráfica referida al Huso 30, según los parámetros de la Cartografía Oficial en España. Se podrá consultar el estado operativo de los vehículos (datos recogidos).
11. El Centro deberá almacenar la información recogida por los equipos en una base de datos con los campos de información indicados anteriormente, y con la posición de los vehículos en PK e identificación de la carretera.
12. Se podrán reproducir rutas sobre la pantalla desde una fecha y hora que hayan sido almacenadas previamente en la base de datos mostrando las posiciones secuenciales de los vehículos y su estado de funcionamiento
13. En base a la información almacenada en la base de datos se podrán generar los siguientes tipos de informes:
 - a) Informe de estado por vehículo.
 - b) Informe de totales por horas.

- c) Informe por punto kilométrico.
- d) Informe histórico por vehículo
- e) Gráficas de todos los informes anteriores.

14. El sistema de gestión de vehículos se organizará según lo especificado por la Dirección del Contrato, quien definirá la arquitectura de la solución y la integridad jerárquica de los diferentes niveles de distribución de la información.

6.5. Oficina técnica de apoyo

La empresa del Adjudicatario deberá disponer de una oficina técnica (con personal adscrito al Contrato o con personal no adscrito al mismo), capaz de dar respuesta técnica, ágil y eficiente a los diversos problemas cuya resolución así lo requiera.

6.6. Gestión de compras y aprovisionamiento

Estas labores no serán realizadas por personal adscrito al Contrato, por lo que el Adjudicatario deberá contar con personal o estructura de apoyo que gestione las compras, aprovisionamiento. Para ello, podrá contar con los servicios centrales de su empresa o contratar nuevo personal. El coste de estas labores no será objeto de abono independiente y se considera incluido en los gastos generales.

7. INFORME MENSUAL

Mensualmente, el Adjudicatario entregará un informe en soporte informático, con las actuaciones llevadas a cabo durante el mes, así como una programación de las actividades a desarrollar durante el mes siguiente que será actualizada semanalmente en función de la importancia de las averías surgidas. Este informe mensual se elaborará recogiendo las incidencias destacables, seguimiento de las averías detectadas y estado y seguimiento de los preventivos programados e inventario. Así mismo, se deberá de destacar aquella detección en incumplimiento en plazos de resolución de averías y preventivos programados, así como de desviaciones en la aplicación de inventario.

1.- INTRODUCCIÓN/RESUMEN

2- INCIDENCIAS DESTACABLES E IMPORTANTES

3- SALIDAS DE EMERGENCIA

4. - ACTUACIONES DEL MES ACTUAL

- 4.1. - Partes diarios de vigilancia
- 4.2. - Partes de mantenimiento preventivo
- 4.3. - Otros Informes requeridos por la Dirección de Contrato

5. - PLANIFICACIÓN HORARIA Y TURNOS

- 5.1. - Cuadro/listado de turnos llevados a cabo en el mes en curso
- 5.2. - Cuadro/listado de turnos llevados planificados mes entrante

6. - FIRMA DEL RESPONSABLE DE CONTRATO

Para la elaboración de la factura mensual se acompañarán la tabla de personal que ha cubierto cada uno de los escalones de personal solicitados, con la identificación del personal que ha estado en cada uno; coherente con el enviado en el parte diario de personal al cargo. El informe mensual se entregará conjuntamente con la factura mensual. La entrega del Informe Mensual será condición necesaria para la tramitación de la misma.

8. CALENDARIO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

A continuación, se incluye una tabla resumen con parte de la documentación mencionada en el presente condicionado técnico y que el Adjudicatario debe entregar al Director de Contrato y los plazos para ello.

	2024	2025				2026				2027				2028		
	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T
Organigrama		X														
Compromiso de formación		X			X				X				X			
Revisión de los Manuales de Explotación			X				X				X				X	
Revisión del Manual de Procedimientos			X				X				X				X	
Revisión del Manual del Operador			X				X				X				X	
Documentación del Sistema de Gestión de Calidad					X											
Memoria de Actividad		X				X				X				X		X
Manual de Inventario en coordinación con el Adjudicatario de Mantenimiento	X				X				X				X			X
Proyecto de la Huella de Carbono	X				X				X				X			X
Calendario de trabajo del Personal		X				X				X				X		X
Recopilación documentación generada durante todo el contrato																X

Informes mensuales: durante toda la vida del contrato cada mes junto con la certificación.

Otra documentación: según directrices del Director del Contrato

9. PLAN DE CALIDAD

Partiendo del PLAN DE CALIDAD elaborado en el anterior contrato, el Adjudicatario deberá establecer un **PLAN DE CALIDAD**, alineado el sistema de gestión de calidad indicado en anteriores apartados, con objeto de asegurar de forma eficaz, económica y sostenible el conjunto de actividades de él dependientes según el contrato, tales como:

- Atención permanente al Centro de Control de Conservación de Carreteras.
- Atención a las incidencias que se produzcan.
- Sistema de comunicaciones, recepción y salida de información, metodología a seguir.
- Relaciones con la Dirección del Contrato.
- Relaciones con otros estamentos oficiales (S.O.S, Policía Foral, Guardia Civil etc.).
- Relaciones con las empresas dependientes del Servicio de Conservación.
- Gestión medioambiental y de residuos, con previsiones respecto a las medidas de prevención, reutilización, valorización o eliminación de residuos generados, de conformidad con la normativa de referencia siguiente:
 - REAL DECRETO 105/2008, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición
 - Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos (BOE núm. 43, de 19 de febrero de 2002; Corrección de errores BOE 61, de 12 de marzo de 2002)
 - DECRETO FORAL 23/2011 de 28 de marzo por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra.

10. CALIDAD DE LOS TRABAJOS

Los servicios llevados a cabo deficientemente ejecutados serán realizados nuevamente a costa del Adjudicatario, independientemente de las sanciones que pudieran corresponder.

El Adjudicatario llevará a cabo una recopilación de toda la documentación generada durante el desarrollo del contrato y la entregará en formato digital al Director del Contrato, condición necesaria para el abono de la factura del último mes. Dicha recopilación incluirá la siguiente documentación, clasificada por anualidades:

- Partes de Sala
- Informes mensuales
- Mantenimiento preventivo:
 - Programación anual
 - Plantillas de partes
 - Partes de mantenimiento preventivo
- Manuales actualizados:
 - Manual de Explotación
 - Manual del Operador
 - Manual de Procedimientos
- Informes de incidencias en túneles
- Informes técnicos (contratos, estudios, etc.) realizados a petición del Director de Contrato o por iniciativa del Adjudicatario
- Informes y documentos de gestión (actas de reunión, actas de recepción, planes y documentación relativa a formación del personal, etc.)
- Y cualquier otra que el Adjudicatario o Director de Contrato considerase de interés.

Finalizado el plazo de ejecución del contrato, en el plazo máximo de quince días, se realizará un acto formal y positivo de conformidad, dando comienzo el plazo de garantía que será de un año. Transcurrido el plazo de garantía sin objeciones por parte de la Administración quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

El contratista responderá íntegramente de los daños y perjuicios que se causen

tanto a la Administración como a terceros por defectos o insuficiencia técnica de los trabajos de supervisión, informes y documentación, por errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en el que el mismo haya incurrido, imputables a aquél.

Los informes y documentación generados durante la realización del presente Contrato serán propiedad de Gobierno de Navarra y tendrán carácter confidencial y serán propiedad de la Dirección del Contrato. El Adjudicatario no podrá utilizarlos para su divulgación, publicación, u otros usos fuera del ámbito del presente contrato sin contar con la conformidad del Director de Contrato por escrito.

11. REVISIÓN DE PRECIOS

No procederá la revisión de precios en el presente contrato dada la categoría en la que se clasifica este Contrato.

12. FORMAS DE PAGO

Se cursarán facturas mensuales que incluirán la parte correspondiente a los gastos fijos de personal y medios auxiliares.

Al coste así obtenido se deducirá la baja calculada en base a la oferta económica del Adjudicatario, se descontarán las penalizaciones si las hubiera, y a la cifra resultante se le incrementará el IVA correspondiente.

Se considerará condición necesaria para la tramitación del abono la presentación previa o conjunta con la propuesta de factura del Informe Mensual, según modelo establecido en el presente condicionado.

12.1. Fungibles y partidas alzadas a justificar

En estas partidas se abonarán los siguientes trabajos:

- a) Los realizados por personal no adscrito al Contrato que por sus especiales características requiera unos medios humanos o técnicos no previstos en el presente Contrato, y para cuya ejecución se precisará la aprobación expresa del Director del Contrato, quien podrá requerir la presentación de varias ofertas antes de su aceptación. Únicamente se abonarán en estas partidas los medios humanos, materiales o técnicos no incluidos en el cuadro de precios del Contrato y requerirá la presentación de la correspondiente factura emitida por el subcontratista al Adjudicatario.
- b) Compra de material fungible previa aceptación de la compra por parte de Dirección de Obra con fin el desarrollo del contrato (y/o elaboración de informes o desarrollo de App.

En estos casos, al importe de la factura del subcontratista o proveedor del Adjudicatario no se aplicará la baja calculada en base a la oferta económica del Adjudicatario. Al Adjudicatario se le abonará por estos conceptos la cantidad que resulte de incrementar la base imponible de la factura en un 6% en concepto de gastos generales y, a la cantidad resultante, el IVA correspondiente.

12.2. Precios unitarios

En el cuadro de precios unitario del presente Contrato se incluye la parte proporcional de seguridad y salud correspondiente para la ejecución de los trabajos, de tal manera que todos los gastos de formación, revisión, etc., vinculados a la prevención relacionada con el personal se ha de hacer a costa del Adjudicatario y la carga horaria y citaciones debe de darse fuera de los turnos efectivos de trabajo.

El coste de los trabajos en horario nocturno se considera incluido en los precios unitarios del contrato por lo que no será objeto de abono como unidad de obra independiente.

13. SANCIONES

El incumplimiento en el requerimiento de servicios, salvo causas cuya excepcionalidad valorará el Director del Contrato, serán objeto de sanción.

Así serán objeto de sanción la ausencia del personal requerido en alguno de los turnos; el retraso o incumplimiento en la comunicación de averías a la Adjudicataria de Mantenimiento; el no correcto seguimiento de las labores de seguimiento en labores correctivas y preventivas; o el retraso o incumplimiento en la realización de tareas accesorias como la realización de informes y otros.

13.1. Sanciones por incomparecencia en turno:

Es finalidad del presente contrato que los turnos de operadores queden cubiertos según las tablas que se han venido describiendo. Las tablas estableces en personal mínimo que de forma activa y presencial han de servicio en la Sala de Centro de Control en cada turno. Es responsabilidad de la empresa que dicho cupo se vea cubierto por el personal que corresponde en número y características y exigencias. Que alguna de las personas que se propongan para cubrir un turno, si no cumple con las exigencias del presente pliego no computará como personal trabajando. Siendo que las sanciones se aplican en base a la ausencia de personal en los turnos en base a falta de persona/hora sin perjuicio de las posibles solicitudes de perjuicios y responsabilidad civil referentes a la ausencia de servicio o pérdidas de calidad de servicio relacionadas con las ausencias.

Ausencia de persona	Atenuante	Penalización
Hasta dos horas turno	Si queda mínimo otra persona en atención	800€ / hora
De 2 a 4 horas por turno	Si queda mínimo otra persona en atención	1200€ / hora
Sin personal en atención	Sin atenuante	4000 € / hora
Reiteración	Sin atenuante	+100€/hora por cada sanción anterior

Así mismo, los retrasos en entradas a turnos, en caso de que no queden cubiertas por el personal saliente; y siendo que es responsabilidad de la Adjudicataria cubrir el servicio, se sancionarán en la parte proporcional horaria a la tabla anterior.

13.2. Sanciones por incumplimientos en comunicación de incidentes, averías, preventivo e inventario:

La obligación del Adjudicatario con respecto a la comunicación al Adjudicatario de Mantenimiento y seguimiento del control se sancionarán en función de las siguientes tablas:

13.2.1. Sanciones por retrasos o no comunicación en incidentes y averías:

La no comunicación, dependiendo del tipo de incidencia/avería se sancionará, sin perjuicio de la posible petición de responsabilidades, serán:

Prioridad	Tiempo máx. de Resolución	Penalización
Urgente	2 horas	1.000 € + resp.
Alta	48 horas	600 € + resp.
Media	1 semana	200 €
Baja	1 mes	50 €/día

El retraso en la comunicación, desde el conocimiento del incidente, por el tiempo establecido máximo de resolución se considerará, a efectos de sanción, como no comunicación, dando lugar a la misma cuantía de sanción; mientras que los retrasos que no lleguen a cumplir con el plazo máximo, se aplicarán de manera proporcional al mismo.

La ausencia sin permiso, asimismo, superior a 1 día, del vehículo adscrito al contrato y utilizado para las labores propias dependientes del Centro de Control de Conservación de Carreteras será motivo para la imposición de una sanción de 300 euros por día de ausencia.

Se considerará falta grave la circunstancia de que el Director del Contrato, personal de la Sección de Conservación, SOS Navarra o Policía Foral no puedan

localizar en caso de emergencia o necesidad al personal adscrito con deber de atención continuada al Centro de Control de Conservación de Carreteras, lo que conllevará la imposición de una sanción de 600 euros y las responsabilidades correspondientes que se deriven de tal circunstancia.

13.2.2. Sanciones por retrasos o no comunicación de informes solicitados por Dirección de Contrato

El incumplimiento por parte del personal de procedimientos o protocolos establecidos en lo relativo a la entrega de informes será motivo para la imposición de una sanción en función del código de prioridad del procedimiento o protocolo asignado al informe:

Prioridad	Penalización
Muy alta	600€
Alta	300€
Media	150€
Baja	50€

Las penalizaciones que pudieran imponerse serán descontadas de la factura mensual correspondiente, cantidades pendientes de pago o de la fianza.

14. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN

Como condición especial de ejecución del contrato, de orden social, se establece:

El Contratista deberá presentar todos los documentos requeridos en formato digital. Deberá utilizarse papel ecológico en aquellos documentos cuya entrega sea necesaria en papel impreso, por estar así indicado en las prescripciones técnicas o por solicitarlo la dirección del contrato.