



Resolución do 2 de xaneiro de 2018, pola que se encomenda á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas ReteGal, S.A. o servizo de desenvolvemento, apoio e coordinación na operación e soporte aos usuarios da rede dixital de emerxencias de Galicia do dispositivo de prevención e defensa contra incendios forestais da Xunta de Galicia.

ANTECEDENTES

1. A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia é unha axencia pública autonómica que se crea a través do Decreto 252/2011, do 15 de decembro, polo que se crea a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia e se aproban os seus estatutos, e ten por obxecto a definición, desenvolvemento e execución dos instrumentos da política da Xunta de Galicia relativa a tecnoloxías da información e comunicacións, así como innovación e desenvolvemento tecnolóxico.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (en adiante Amtega) ten entre as súas funcións o deseño, definición de estándares, implantación, desenvolvemento e xestión da Rede Corporativa de Comunicacións da Xunta de Galicia, que interconecta as distintas unidades administrativas e centros dependentes da Xunta de Galicia e os seus organismos, autorizando preceptivamente calquera utilización, incorporación ou uso dela.

A AMTEGA aglutina as competencias que correspondían á Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica e concentra os recursos humanos, materiais e orzamentarios asociados ás anteriores estruturas TIC dispersas no sector público autonómico. De conformidade co disposto na disposición adicional terceira da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, a AMTEGA está adscrita á Presidencia da Xunta de Galicia.

Resultado dos distintos plans de modernizacións tecnolóxica sectoriais elaborados pola AMTEGA en colaboración coas Consellerías e Organismos xorden unha serie de proxectos de desenvolvemento de sistemas de información, que se engaden ao mantemento e evolución dos xa existentes. Esta encomenda recolle as condicións para a operación dun centro de atención e soporte a usuarios específico (sectorial), no eido de prevención e extinción de incendios forestais de Galicia.

2. A Consellería do Medio Rural, en virtude do Decreto 166/2015, de 13 de novembro, pola que se aproba a súa estrutura orgánica, é o órgano da Administración galega ao cal lle corresponde propor e executar as directrices xerais do Goberno no ámbito rural, que engloba as competencias en materia de agricultura, gandería, desenvolvemento rural e ordenación comarcal, estruturas rurais, industrias



agroalimentarias e forestais, montes, prevención e defensa dos incendios forestais, de acordo co establecido no Estatuto de autonomía para Galicia e segundo os termos sinalados pola Constitución española e no Estatuto de autonomía.

En particular, a Consellería de Medio Rural ten atribuídas, entre outras, as seguintes competencias en materia de prevención e defensa contra os incendios forestais, a través da Subdirección Xeral de Prevención e Defensa contra os Incendios Forestais (en adiante SXPDCIF), dependente da Dirección Xeral de Ordenación e Producción Forestal: a realización das actuacións encamiñadas á protección e á defensa dos montes contra os incendios forestais; o exercicio das funcións de planificación, programación, avaliación e seguimento, medidas e accións de defensa dos montes contra os incendios forestais; a elaboración de estudos de análises de causalidade e de planificación preventiva, así como a coordinación de medios na loita contra os incendios forestais.

Para acometer estes labores, a SXPDCIF dispón dunha ampla rede de puntos distribuídos por todo o territorio de Galicia, entre os que se atopan, ademais dos servizos centrais, 4 xefaturas provinciais, 19 oficinas de distritos forestais, 13 oficinas de apoio e 14 bases aéreas de helicóptero. Esta distribución periférica ofrece servizos derivados das súas competencias, e esixe uns tempos de resposta críticos, con actuación en franxas horarias fóra do horario laboral do persoal da Xunta de Galicia.

3. A Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, SA, (en adiante Retegal) foi creada mediante o Decreto 58/1997, do 20 de febreiro e queda adscrita, de conformidade co Decreto 252/2011, do 15 de decembro, á AMTEGA, a través da Área de Infraestruturas e Telecomunicacións. Retegal é unha sociedade mercantil pública autonómica, pertencente ao sector público autonómico da Xunta de Galicia, que ten por obxecto, con carácter xeral, a realización, por si ou a través de terceiros, da xestión e mantemento das infraestruturas, sistemas e servizos de telecomunicación institucionais en Galicia.

Retegal dispón dunha ampla rede de infraestruturas de telecomunicacións ao longo da xeografía galega, sobre as que se prestan servizos de telecomunicación tanto ás entidades dependentes da Xunta de Galicia como aos cidadáns da comunidade autónoma, e actuando como operador neutro, a outros operadores de telecomunicacións.

4. O Consello da Xunta, o 15 de maio de 2014, acordou a posta en marcha e o modelo de explotación da rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia. Este acordo establece que a xestión e mantemento da rede corresponderá á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, a través da empresa pública Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A.

Por outra banda, na súa reunión do 01 de agosto de 2014, o Consello da Xunta, acordou aprobar

as instrucións para o establecemento dun modelo de sustentabilidade da dixitalización dos servizos públicos. Este modelo, na procura da optimización da eficacia e eficiencia na xestión de recursos públicos, ten como obxectivo facer partícipes aos departamentos da Xunta de Galicia, non só nas decisións de desenvolvemento de novos proxectos tecnolóxicos senón tamén no establecemento dos recursos financeiros necesarios para garantir o mantemento e operación dos mesmos.

5. Con data 27 de outubro de 2015, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia ditou resolución pola que se encomenda á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, SA, a xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia en adiante RESGAL.

6. Coa creación da RESGAL, a Xunta dispón dun sistema que permite as comunicacións inmediatas entre os distintos operativos de emerxencias de Galicia, mellorando as accións de coordinación entre eles, e substituíndo os anteriores sistemas analóxicos por sistemas dixitais, de acordo coa normativa recomendada a nivel europeo.

A principal vantaxe dunha rede de emerxencias e seguridade é que se garante en todo momento a comunicación entre todos os organismos que acometen este tipo de actuacións, evitando situacións de conxestión, saturación, colapso, etc., tan habituais nas redes de telefonía móbil convencional en situacións de grande aglomeración de persoas ou en situacións de emerxencias.

Ademais, a diferenza dos sistemas convencionais, como poden ser os teléfonos móbiles, posibilita realizar chamadas en grupo, tanto dentro dunha mesma organización, como entre dispositivos de distintas organizacións que nun momento dado poidan estar traballando conxuntamente nunha mesma emerxencia. Así mesmo, o establecemento das chamadas é practicamente instantáneo, sen ter que marcar ningún número nin agardar establecemento de chamadas. Estas funcionalidades redundan nunha coordinación moito máis áxil e efectiva en situacións extremas como son os incendios forestais, nos que pola natureza da urxencia, o tempo é un factor de máxima importancia.

Deste xeito Amtega como titular de RESGAL e Retegal como o operador da mesma, están traballando na procura de solucións innovadoras co fin de optimizar o aproveitamento das infraestruturas e redes de comunicacións públicas despregadas e a calidade do servizo prestado ás entidades e organismos con competencia en materia de emerxencias e seguridade adheridas a rede.

7. A RESGAL da servizo a distintos operativos de emerxencia de Galicia, entre os que se atopan os servizos de prevención e defensa contra incendios forestais (SPDCIF), quen dispón de máis de 3500 equipos que permiten as comunicacións e o seguimento da localización de diferentes recursos que participan na extinción de incendios forestais (medios aéreos, motobombas, todoterreos, brigadas forestais, etc.).

A gran cantidade de terminais antes mencionados, o heteroxéneo do equipamento tecnolóxico e a necesidade de actualizacións, novas configuracións e incorporación de novos servizos así como a importancia crítica dos servizos que dependen do correcto funcionamento desta rede nas tarefas de detección e extinción de incendios forestais, fan preciso que os niveis de servizo respecto á operación, mantemento, asesoramento e resolución de incidencias en materia da RESGAL sexan moi esixentes, con tempos de resposta e resolución de incidencias críticos; polo que dito nivel de servizo debe reforzarse.

8. O presente documento ten como obxecto o establecemento do servizo ampliado de desenvolvemento, apoio e coordinación na operación e soporte aos usuarios da rede dixital de emerxencias de Galicia do dispositivo de prevención e defensa contra incendios forestais (SPDCIF) da Xunta de Galicia.

CONSIDERACIÓNS LEGAIS E TÉCNICAS

1. De conformidade co artigo 47.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, o carácter de medios propios instrumentais e servizos técnicos da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia comporta para as entidades, de acordo co previsto na lexislación de contratos do sector público, a obriga de executar as encomendas ou os encargos que os poderes adxudicadores que os controlan e os seus medios propios lle realicen dentro do ámbito do seu obxecto social e nos termos fixados nos seus estatutos.

A través do Decreto 352/2009, de 2 de xullo, declárase como medio propio instrumental e servizo técnico da Administración da Xunta de Galicia á sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A., e se modifican o seus estatutos.

2. O apartado n) do artigo 4.1 do Real decreto legislativo 3/2011, do 14 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de Contratos do Sector Público, establece que quedan fóra do ámbito desta Lei «os negocios xurídicos en cuxa virtude se encargue a una entidade que, conforme ao sinalado no artigo 24.6, teña atribuída a condición de medio propio e servizo técnico do mesmo, a realización dunha determinada prestación.».



O referido artigo 24.6 indica que «os entes, organismos e entidades do sector público poderán ser considerados medios propios e servizos técnicos de os poderes adxudicadores para os que realicen a parte esencial da súa actividade cando estes ostenten sobre os mesmos un control análogo ao que poden exercer sobre os seus propios servizos. Se se trata de sociedades, ademais, a totalidade do seu capital terá que ser de titularidade pública.»

3. En virtude de todo o antedito, a Consellería de Medio Rural e a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia subscribiron un acordo de colaboración o pasado 3 de xullo de 2017 que entre as actuacións a desenvolver inclúe na cláusula terceira a "Ampliación do alcance da atención e soporte ao dispositivo de prevención e defensa contra incendios forestais, con especial relevancia ao apoio na configuración, operación e mantemento asociada ao uso neste dispositivo da rede dixital de emerxencias de Galicia (RESGAL), en coordinación coa empresa pública autonómica Redes de Telecomunicación Galegas (RETEGAL)", que da soporte ao presente expediente.

4. Os traballos a desenvolver por AMTEGA no ámbito do proxecto da RESGAL están vinculados cos traballos que ven realizando RETEGAL, que actúa como operador da RESGAL, encargándose da súa operación e mantemento con elevados índices de continuidade do servizo, así como a procura de servizos innovadores para os corpos de seguridade emerxencias.

Co fin de evitar duplicidades e aproveitando o coñecemento do que dispón Retegal é conveniente que Retegal, como ente instrumental e medio propio adscrito a AMTEGA segundo o Decreto 252/2011, do 15 de decembro, xestione e desenrole todas as tarefas designadas tanto a Retegal como a AMTEGA dentro do devandito proxecto.

Tendo en conta o exposto, cómpre levar a cabo unha encomenda á entidade pública empresarial Retegal, para realizar a xestión e realización de tódalas tarefas dentro do marco do proxecto RESGAL no que atinxe ao soporte ao SPDCIF, para as que AMTEGA actuará de órgano supervisor. Os obxectivos de calidade cos que RETEGAL prestará o servizo deben permitir cumprir o alcance e prazos das tarefas responsabilidade de AMTEGA no proxecto.

D^a. Mar Pereira Álvarez, directora da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (en diante Amtega), actuando en nome e representación da dita Axencia, en virtude das facultades conferidas polo Decreto 252/2011, do 15 de decembro, polo que se crea a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia e se aproban os seus estatutos e o Decreto 91/2012, do 16 de marzo, polo que se nomea directora da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia.



RESOLVO:

Primeiro: Encomendar a RETEGAL, en canto medio propio e instrumental da Administración da Xunta de Galicia e de conformidade ás condicións de execución que figuran no anexo.

Segundo. AMTEGA abonará anualmente a Retegal, todas as cantidades correspondentes unha vez sexa xustificada e certificada a finalización dos traballos.

Esta encomenda non presenta unha estrutura de carácter oneroso, polo que Redes de Telecomunicación Galegas Retegal S.A., percibirá unicamente os importes estipulados para cada anualidade previa xustificación das tarefas executadas e gasto realizado, e certificación da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia de que as actuacións se realizaron conforme co establecido na encomenda.

Ao remate de cada mensualidade, Retegal emitirá factura polo importe dos traballos executados e debidamente acreditados correspondentes á mesma. O importe total dos pagamentos a realizar a Retegal será igual á suma dos importes dos contratos derivados das actuacións realizadas en execución da presente encomenda de xestión, así como dos días de traballo xustificadas, estando Retegal na obriga de xustificar o 100% do importe executado no momento en que estean rematados os traballos.

O importe máximo a encomendar e a súa eventual xustificación por parte de RETEGAL é de CENTO SESENTA E CINCO MIL EUROS (165.000,00 €) IVE incluído ata o 29 de febreiro de 2020, coa seguinte distribución por anualidades:

2.017: 15.000 €

2.018: 70.000 €

2.019: 70.000 €

2.020: 10.000 €

Terceiro: A encomenda entrará en vigor trala sinatura, e finalizará o 29 de febreiro de 2020. Antes da finalización da encomenda poderase prorrogar a súa vixencia, unha vez ponderadas todas as circunstancias que concorran no caso, a través da formalización dunha Addenda.

Santiago de Compostela, 2 de xaneiro de 2018

A directora da Amtega

Mar Pereira Álvarez



ANEXO : PREGO DE CONDICIÓNNS DE EXECUCIÓN E DESCRICIÓN DOS TRABALLOS

A) CONDICIÓNNS DE EXECUCIÓN E ALCANCE DOS SERVIZOS PRESTADOS POR RETEGAL

Introdución

Actualmente a SXPDCIF dispón dun parque superior a 3500 terminais TETRA, incorporados na Rede corporativa de comunicacións móbiles dixitais de emerxencia e seguridade de Galicia (RESGAL), con terminais fixos (fixos) instalados nos distintos emprazamentos por todo o territorio galego, terminais móbiles (móbilos) en todos os vehículos de prevención e defensa contra incendios forestais, e terminais portátiles (portátiles). Doutra parte, a SXPDCIF dispón dunha ampla rede de puntos distribuídos por todo o territorio de Galicia, dotados de equipamento informático e de comunicacións, con conexión á rede de datos corporativa da Xunta de Galicia (RCXG). Neste sentido, RETEGAL encargárase do soporte, resolución e escalado das incidencias dos terminais mencionados (ou os existentes en cada momento durante a vida do contrato) en todo o eido territorial descrito, levando a cabo as actuacións que se describen neste apartado.

O conxunto de actuacións (servizos) dos que se fará cargo RETEGAL, e que constitúen o obxecto da presente encomenda son os seguintes:

- RETEGAL disporá das ferramentas de apoio necesarias para o labor de soporte a usuarios.
- Atención de avarías de terminais e soporte a usuarios, incluíndo a resolución de dúbidas aos usuarios da SXPDCIF sobre o uso básico dos terminais e rede. Rexistraranse puntualmente as avarías acaecidas, as actuacións acometidas e a documentación oficial requirida. Nos supostos de cobertura por garantía, deberase xestionar a mesma coa empresa subministradora, comprobar a reparación do terminal ou a súa reposición cando así proceda, así como o cumprimento axeitado dos acordos de nivel de servizo. Xestionarase o etiquetado, embalaxe e recibís de cada terminal ante reenvíos, cos seus accesorios asociados (cargador de rede, cargador de chisqueiro, funda, batería adicional, documentación de terminal, guía rápida de uso, etc.). Comprobarase a carga efectiva de baterías e xestionarase a súa reposición ante finais de ciclo de vida útil. Non se inclúen os portes dos envíos que serán asumidos polo órgano encomendante.
- Mantemento actualizado do inventario existente no Posto de Despacho (DWS), na aplicación de xeoposicionamento AIRS e na aplicación web Emisoras, con indicación da clase e tipo de ubicación de cada terminal, responsable asignado, TEI, identificador corto individual de subscritor (ISSI), perfil, plantilla, observacións e documentación asociada.



- Reconfiguración e programación de terminais TETRA: fixos, mobilófonos e portófonos, incluíndo a modificación de parámetros nos postos de despacho (DWS). A evolución da SXPDCIF, a ampliación de coñecemento sobre a rede TETRA e a experiencia acumulada no uso diario das comunicacións obrigan, asemade, a unha actualización e mellora continua das plantillas e da configuración dos terminais. Isto require un seguimento e parametrización periódicos, con xestión de perfís e tipos de usuario, e a actualización de cada terminal, con acceso físico ao mesmo, o que implica desprazamentos por todos os distintos emprazamentos da SXPDCIF na Comunidade Autónoma así como a xestión da loxística correspondente. Entre a parametrización a levar a cabo estará a creación, configuración, test de probas e validación de alomenos:

- grupos en rede (TMO)
- grupos directos (DMO)
- grupos interflota
- listas de escaneo
- repetidor
- gateway
- chamada de emerxencia
- chamada individual en dúplex e semidúplex
- chamada PABX
- envío de mensaxes
- almacenamento e envío de posicións GPS
- interfaz de usuario
- menús de configuración
- timbres e niveis de son
- teclas programadas

- A disposición de novas liberacións de firmware de terminal tamén requirirá acceso físico a cada dispositivo, co fin de implementar a actualización pertinente. Unha vez levado a cabo o upgrade, deberase comprobar todas e cada unha das funcionalidades existentes así como as melloras reportadas polo fabricante, verificando o correcto uso do terminal e o axeitado rexistro na rede de emerxencias.



- Realizarase un seguimento continuado da cobertura real e das posibles incidencias detectadas nas infraestruturas de telecomunicación, da xestión efectiva das comunicacións cursadas e do emprego correcto dos terminais, reportando aos Centros de Xestión e/ou Operación de RETEGAL (Centro de Xestión Operativa TETRA (CEXOT) e ao Centro de Atención e Xestión de Rede (CEXAR)), cando así corresponda. Comprobarase, de igual xeito, a correcta recepción do posicionamento GPS, a asignación unívoca entre dispositivo e recurso, e a súa correcta integración cos restantes dispositivos e aplicacións de consulta e análise
- Avaliaranse os novos terminais propostos para adquisición por parte da SXPDCIF, como resultado dos novos concursos de subministro, estudando as súas características e melloras con respecto aos terminais existentes, co fin dunha posible ampliación ou reposición do parque actual.
- Subministrarase colaboración nas accións formativas impulsadas pola SXPDCIF, aportando coñecemento experto, e proporanse suxestións de mellora no desenvolvemento continuado do servizo.
- Participación activa nas probas e na definición e proposta de novos servizos que se poidan implementar a través da RESGAL para a SXPDCIF.

Xestión técnica e operativa da rede

a. Equipo de traballo. Marco xeral

Para a realización destas actividades o equipo de traballo estará formado por un mínimo de perfís e deberá necesariamente cumprir os requisitos específicos do equipo de traballo. É responsabilidade de RETEGAL garantir a adecuada prestación de servizos e consecución en prazo dos resultados especificados, polo que estará na obriga de organizar a prestación do servizo e de dimensionar e reforzar o equipo de traballo asignado ao proxecto naquelas situacións ou períodos que o precisen.

O equipo de traballo do contratista estará composto por un Equipo Operativo (técnicos de comunicacións) dentro do CEXOT de RETEGAL para a coordinación interna.

Para este cometido, RETEGAL deberá realizar un esforzo de 4.900 horas durante a vixencia da encomenda.

b. Requisitos xerais do equipo de traballo

Os recursos do equipo de traballo deberán manexar con fluidez os idiomas galego e castelán, tanto na fala como na escritura. Así mesmo, os recursos deberán dispoñer de coñecementos de inglés suficientes como para manexar e comprender neste idioma documentación técnica relacionada co obxecto do servizo.



Dados os desprazamentos que terán que desenvolver aos emprazamentos sinalados nona relación de emprazamentos, é condición indispensable de todos os membros do equipo de traballo ter carné de conducir vixente clase B e estar en disposición de efectuar desprazamentos en vehículo dentro da Comunidade Autónoma de Galicia.

A realización de cambios (cambios permanentes ou que en todo caso supoñan que dito recurso deixa de prestar o servizo no proxecto por un tempo mínimo de 2 meses) na composición do mesmo requirirá a notificación previa cun mínimo de 1 mes de antelación (salvo causas que o impidan e que deberán quedar recorridas na xustificación) ao Director Técnico da encomenda nomeado por AMTEGA, estando a modificación ademais condicionada aos seguintes requisitos:

- Xustificación detallada e suficiente, na que se explique o motivo do cambio e a súa temporalización.
- Presentación de posibles candidatos cun perfil de cualificación técnica e funcional igual ou superior ao da persoa que se pretende substituír
- Aceptación do candidato por parte da Director Técnico da encomenda nomeado por AMTEGA.
- Por cada recurso substituído, deberase producir o solapamento do recurso a substituír e o novo recurso incorporado un mínimo de 2 meses naturais, tempo no que ambos deberán prestar o servizo para asegurar a axeitada formación e transferencia e evitar a perda de eficiencia na prestación do servizo.
- Se o solapamento na prestación do servizo antes descrito non se puidera cumprir (o que deberá quedar xustificado por escrito de xeito detallado e suficiente, como xa foi exposto), RETEGAL incorporará dous novos recursos por cada recurso substituído durante un mínimo de 3 meses. Finalizado dito período a dirección de proxecto de Amtega indicará qué perfil se axusta mellor aos requirimentos do servizo para a súa incorporación definitiva ao proxecto.
- A realización de calquera cambio, con ou sen notificación previa (este segundo caso só cando non fora posible), queda suxeita á aceptación do candidato ou candidatos (no caso de solapamento con dous recursos) polo Director do Proxecto.

c. Parámetros técnicos dos medios físicos e lóxicos

Retegal deberá contar, para todos os membros do equipo, cos medios propios necesarios para poder realizar o servizo, tales como o material de prevención, de oficina, o material informático e de comunicacións, etc.



Retegal conta cunha organización empresarial suficiente, material (inmobles, maquinaria, equipos, etc.) e persoal para o desenvolvemento da actividade, poñéndose o conxunto da organización empresarial ao servizo da encomenda.

Sen prexuízo do anterior, Retegal poderá realizar as adquisicións e encargar os servizos externos necesarios para lograr os obxectivos establecidos, estes últimos sempre e cando non conte con medios propios para levalos a cabo.

O réxime de contratación para a efectividade da presente encomenda con terceiros ven determinada polo disposto na normativa vixente en materia de contratación pública. En canto á contratación de persoal por Retegal someterase, no aplicable ao disposto na Lei 16/2010 de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico, tendo en conta o establecido a estes efectos nas distintas leis de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia, dado o carácter plurianual da encomenda.

Polo tanto, RETEGAL deberá dispor dun posto de traballo operativo para cada un dos integrantes do equipo de traballo. Cada posto contará cun PC con tecnoloxía actualizada, debidamente securizado e adecuado ás normativas da AMTEGA, con conexión á Rede Corporativa da Xunta de Galicia (RCXG), integrado no dominio corporativo e provisto das aplicacións informáticas que se estimen oportunas por parte do Responsable de Proxecto, para a correcta execución dos traballos encomendados. RETEGAL habilitará canles de comunicación aos que dirixir as comunicacións por parte dos usuarios e da Dirección do Proxecto.

RETEGAL deberá dispor dun PC portátil con tecnoloxía actualizada operativo para realizar os traballos en mobilidade que lle sexan requiridos, coas mesmas características, configuración e aplicacións que as descritas para os PCs de cada posto.

Para asegurar os desprazamentos en tempo e forma, esixirase contar cun mínimo dun vehículo tipo turismo/furgoneta con suficiente capacidade para traslado de material informático e de comunicacións: A modo de cómputo xeral, e en vista das actuacións realizadas en exercicios anteriores, estímase unha media de dúas visitas anuais por emprazamento.

Contarase cun mínimo dun teléfono móbil que deberá estar operativos en todo desprazamento durante todo o tempo de prestación do servizo.

Todos os gastos relativos a local, equipamento, liñas de comunicacións, desprazamentos, quilometraxe, peaxes, dietas ou de calquera outra índole aos que se deba facer fronte para a prestación do servizo correrán por conta de RETEGAL.

Durante as fases dos traballos que se desenvolvan nas dependencias da Xunta de Galicia, cumpriranse as seguintes condicións:



- Coa finalidade de garantir os mecanismos de seguridade e os estándares corporativos, a Amtega proporcionarlle aos recursos responsables da execución do servizo os equipos informáticos necesarios para o desenvolvemento das actividades obxecto do servizo.
- Todos os elementos tecnolóxicos utilizados por RETEGAL para o desenvolvemento do servizo deberán configurarse segundo os estándares e as medidas de seguridade que a Amtega determine, permitindo a instalación dos produtos que a Amtega considere necesarios para a vixilancia e control.
- No caso de que para o desenvolvemento das tarefas, RETEGAL requirise a instalación de hardware ou software adicional nas instalacións ou no equipamento propiedade da Amtega, esta deberá ser solicitada por escrito e autorizada polo responsable do equipamento ou instalación. RETEGAL porá a disposición do proxecto os recursos que considere necesarios, cunha formación técnica e organizativa suficiente para a realización das tarefas descritas.
- A formación do persoal correrá por conta deste, non asumindo a Amtega en ningún caso calquera custo derivado da formación.

d. Lugar e horario da prestación do servizo

Os traballos serán realizados desde as dependencias de RETEGAL, salvo aqueles específicos que para tarefas de coordinación ou seguimento, fundamentalmente reunións para a identificación de problemas, planificación de traballos ou reunións periódicas de seguimento, deban facerse onde estableza Dirección de Proxecto de AMTEGA, e salvo, que excepcionalmente, sexa autorizado a prestar os seus servizos nas dependencias dos entes, organismos e entidades que forman parte do sector público. Neste caso, o persoal de Retegal ocupará espazos de traballo diferenciados do que ocupan os empregados de Amtega. Corresponde a Retegal velar polo cumprimento desta obrigaición.

Tamén deberá considerarse os desprazamentos ás instalacións da Consellería de Medio Rural que dan soporte á actividade da SXPDCIF.

RETEGAL deberá contar cos medios propios, de toda índole, necesarios para levar a cabo con éxito os traballos obxecto do contrato.

Ante unha eventualidade ou situación crítica que impida o desenvolvemento do servizo en condicións normais nas instalacións de RETEGAL, os recursos asignados deberán poder desprazarse a un espazo situado en dependencias da Xunta de Galicia (en Santiago de Compostela) nun intervalo de tempo inferior a dúas horas para garantir así a continuidade da prestación, se así llo indica a Dirección do Proxecto. Todos os gastos derivados desta prestación de servizo eventual correrán por cargo de RETEGAL.



O horario habitual para a prestación do servizo será de luns a venres de 09:00h a 17:00h, que poderá ser modificado por razóns de servizo.

AMTEGA/SPDCIF facilitarán o acceso ás instalacións onde sexa realizada a prestación do servizo ao persoal autorizado polo Director Técnico da Encomenda, para tarefas de inspección e comprobación do esixido.

e. Condicións de prestación

O servizo de soporte prestarase como mínimo a través das seguintes canles:

- Teléfono
- Correo electrónico

Toda incidencia ou solicitude de prestación de servizo deberá rexistrarse na aplicación de incidencias que RETEGAL determine a tal efecto, cumprimentando correctamente todos os campos habilitados e asignando a avaliación de impacto, urxencia e prioridade correspondente.

Na resolución das incidencias terase en conta:

- a) En caso de que a solución da incidencia sexa responsabilidade directa de RETEGAL, procederase a abordar a súa resolución. Procurarase a resolución de incidencias de xeito remoto, empregando as aplicacións de conexión remota que se determinen no seu caso. Non obstante, cando a natureza da avaría ou a importancia ou resolución da mesma así o requiran, esixírase a presenza in-situ en cada emprazamento periférico
- b) Cando se trate de avarías ás que deba facer fronte unha terceira empresa que teña ao seu cargo os servizos de garantía e mantemento dese equipo, asignarase a incidencia e notificarase seguindo o protocolo establecido en cada caso, sendo responsabilidade de RETEGAL o seguimento e control da correcta resolución da incidencia ou avaría.
- c) Cando se trate de incidencias en sistemas ou aplicacións baixo a administración da AMTEGA ou de RETEGAL escalarase a mesma ao nivel indicado, sendo responsabilidade de RETEGAL o seguimento e control da correcta resolución da incidencia ou avaría.

Prestarase un reforzo do servizo no período de pre-campaña e campaña de incendios (4 meses ao ano: meses de xullo a setembro máis un mes por determinar, en período continuo ou alterno, en función das condicións climatolóxicas e de incendios forestais).



Por necesidades do servizo e fóra do horario de atención habitual, a Dirección de Proxecto poderá requirir a presenza do persoal de RETEGAL no centro de traballo ou en calquera dos emplacements sinalados, sen custo adicional, ata un máximo de 50 horas/ano.

f. Dirección, planificación e seguimento dos traballos

Retegal aportará a súa propia dirección e xestión para a execución da Encomenda, sendo responsable da organización do servizo prestado e da calidade técnica dos traballos a desenvolver, correspondéndolle a dirección, coordinación, organización e execución laboral da prestación.

Disporá dunha estrutura xerarquizada, que se fará responsable de impartir aos seus traballadores as correspondentes ordes, criterios de realización do traballo e directrices de como distribuílo.

O persoal necesario para a execución da Encomenda dependerá exclusivamente de Retegal, o cal terá tódolos dereitos e deberes inherentes á súa condición de empregador respecto deste, sendo a Administración ou poder adxudicador encomendante totalmente allea ás referidas relacións. Retegal será o único que deberá emitir as ordes e instrucións aos traballadores da encomenda, decidir a organización do traballo, control, distribución de tempos, horarios, vacacións, permisos, entrega de material, poder disciplinario e demais manifestacións emanadas normalmente de Retegal. Por conseguinte, en ningún caso poderá alegarse dereito ningún polo referido persoal en relación co poder adxudicador encomendante nin esixirse a esta responsabilidades de calquera clase, como consecuencia das obrigas existentes entre o encomendado e os seus empregados, aínda no suposto de despedimentos ou medidas que Retegal adopte e se baseen no incumprimento, interpretación ou resolución da Encomenda.

Dependencia xerárquica: O persoal dependerá, operativamente, da Dirección de Retegal, que será responsable das seguintes funcións:

- Fixar as directrices de actuación, supervisión e, no seu caso, aprobación das modificacións dos procedementos e coordinación do servizo, de forma que este se preste sempre nas condicións óptimas.
- Avaliar ao persoal que se asigne en canto a coñecementos, capacidade, actitude, etc.
- Controlar o cumprimento do contrato, incluído o cumprimento das obrigas laborais dos seus traballadores.

En relación á supervisión da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega) e do coordinador de Retegal, para a correcta coordinación do servizo a levar a cabo, nomearanse:



- Un director técnico da Encomenda: Nomeado pola Amtega, que será o responsable da marcha das actuacións para lograr un axeitado desenvolvemento da Encomenda, en continua coordinación cun Responsable Funcional designado por parte da SXPDCIF
- Un coordinador da Encomenda: Designado por Retegal, que será o responsable da execución e desenvolvemento da Encomenda, así como de todo o persoal da empresa asignado a ela. Correspóndelle as funcións seguintes:
 - Coordinación entre o órgano encomendante e Retegal para conseguir un mellor desenvolvemento das actuacións. Para tal efecto, organizaranse reunións entre o supervisor da Encomenda e o coordinador de Retegal relacionadas co desenvolvemento do servizo, e que preferiblemente terán lugar fóra das dependencias da Administración ou do poder adxudicador.
 - Facilitar os procesos de avaliación do proxecto, mediante reunións de seguimento e revisións técnicas, coa periodicidade axeitada (indicarase dita periodicidade), ao obxecto de revisar o grao de cumprimento dos obxectivos e validación das programacións e das actividades realizadas.
 - O Coordinador estará localizable de luns a venres en horario de 9:00 a 17:00, co fin de resolver cantas incidencias poidan producirse durante o desenvolvemento da encomenda.
 - Distribuír o traballo entre o persoal encargado da execución da encomenda e impartir a ditos traballadores as ordes e instrucións de traballo que sexan necesarias en relación coa prestación do servizo continuado.
 - Supervisar o correcto desempeño por parte do persoal integrante do equipo de traballo das funcións que teñen encomendadas, así como controlar a asistencia de dito persoal ao posto de traballo.

Para o desenvolvemento dos traballos, manteranse as reunións de traballo precisas cos axentes, institucións, empresas, e os centros directivos da Xunta de Galicia co fin de obter toda a información requirida para a correcta execución dos traballos.

Establecerase un mínimo dunha xuntanza mensual para a revisión de alto nivel de todos os proxectos, na que participarán alomenos a Dirección de Proxecto de AMTEGA antes descrita e o Coordinador de Proxecto de RETEGAL, sen menoscabo da incorporación na mesma doutro persoal especializado do provedor ou outro persoal proposto pola Dirección de Proxecto.

g. Seguimento do proxecto

O coordinador da encomenda deberá facilitar ao Director de Proxecto á seguinte relación de informes periódicos:



- Informe de seguimento e avaliación do progreso dos traballos obxecto do contrato, tarefas e actividades planificadas para a realización dos traballos
- Coordinación das reunións e informes do proxecto
- Verificación do cumprimento dos requisitos establecidos para a prestación do servizo

O Director de Proxecto poderá requirir en calquera momento a RETEGAL os informes que considere necesarios para o seguimento da súa actividade, ou ben convocar as reunións que considere oportunas co coordinador ou outros responsables de RETEGAL para analizar a información facilitada durante o desenvolvemento do proxecto.

A Amtega poderá realizar en calquera momento unha auditoría de seguridade sobre os proxectos obxecto desta encomenda. RETEGAL está na obriga de facilitar en tempo e forma canta información lle sexa requirida. No caso de que foran detectados problemas de seguridade na aplicación, procedementos ou configuración, RETEGAL ten obriga de solventalos, non podendo computarse estas tarefas como carga de traballo.

Desenvolverase inicialmente unha reunión de seguimento mensual de alto nivel (sen menoscabo das que a Dirección de Proxecto poda estimar oportunas), para o que RETEGAL enviará 24 horas antes da reunión un informe de base para dita reunión.

Os informes de seguimento terán como mínimo os seguintes apartados:

- Resumo de actividades realizadas
- Resumo de actividades previstas
- Resumo do esforzo en horas dende o fito anterior.
- Resumo das peticións de cambio realizadas dende o fito anterior
- Métricas de control de calidade establecidas e tomadas dende o fito anterior
- Riscos identificados

O informe de seguimento mensual mencionado recollerá o detalle de cada unha das actividades desenvolvidas en dito período, clasificadas segundo as funcións descritas a realizar. Reflectiranse indicadores do traballo, número de incidencias recibidas, tipoloxía das mesmas, incidencias ocorridas no ámbito da seguridade e protección de datos persoais, tempos de resposta, principais problemas detectados, propostas de mellora e evolución e calquera outra información que se considere necesaria para efectuar un correcto seguimento do servizo por parte da Dirección do Proxecto.



Posteriormente á reunión, o Coordinador do Proxecto de RETEGAL trasladará un acta da reunión cos acordos executivos e decisións acordadas, que enviará para a súa aprobación a todos os asistentes á reunión de seguimento. As actas, unha vez aprobadas, deben subirse ao xestor documental do proxecto.

O Director de Proxecto designado pola Amtega poderá modificar as datas, lugar e horas de reunión mediante un correo electrónico ao coordinador do proxecto de RETEGAL coa antelación dunha semana; e poderá así mesmo aumentar o diminuír a frecuencia das reunións de seguimento segundo a evolución do proxecto. As reunións de seguimento terán lugar nas dependencias da Amtega en Santiago de Compostela, ou naquelas outras que o Director de Proxecto indique.

O órgano encomendante, na súa condición de órgano competente e promotor das actuacións, exercerá en todo momento o control da execución da Encomenda, que non o poder de dirección sobre os traballadores adscritos que corresponde a Retegal, coas seguintes condicións:

- Ditando os actos e instrución precisos que dean soporte, ou nos que se integre, á actividade material concreta, obxecto da presente Encomenda, por medio do coordinador da encomenda designado por Retegal.
- A Encomenda é obrigatoria para Retegal e deberá aceptala e executala de acordo coas instrucións que ao efecto lle proporcione o órgano encomendante en todo o relacionado coa organización, interpretación e control dos traballos obxecto desta, e aos actos xurídicos que en materia de persoal ou contratación sexan precisos para a súa xestión.
- A Encomenda non supón a cesión de titularidade da competencia nin dos elementos substantivos do seu exercicio, sendo responsabilidade do órgano ou Entidade encomendante ditar cantos actos ou resolucións, de carácter xurídico, que dean soporte ou nos que se integre a concreta actividade material obxecto dela.
- A presente encomenda implica exclusivamente a realización de actividades de carácter material, técnico ou de servizos, e non supón cesión da titularidade da competencia nin dos elementos substantivos do seu exercicio.
- A Administración ou poder adxudicador encomendante é responsable da dirección e supervisión do exercicio da actividade encomendada.

h. Propiedade dos traballos e produtos

Todos os informes, estudos e documentos elaborados por RETEGAL como consecuencia da execución da presente encomenda, serán propiedade exclusiva da Amtega, quen poderá repro-



ducilos, publícalos e divulgalos total ou parcialmente sen a necesidade da aprobación de RETEGAL.

Todos os informes, código fonte, estudos e documentos, ou produtos derivados, obtidos como consecuencia da execución da presente encomenda por calquera actor participante no mesmo, serán propiedade, tanto física como intelectualmente, exclusiva da Amtega, quen poderá reproducilos, publícalos e divulgalos total ou parcialmente ou liberalos, sen a necesidade da aprobación do actor participante, con independencia da natureza da relación do actor co proxecto.

Así mesmo no caso que RETEGAL desexase utilizar código fonte, librerías ou compoñentes de calquera outra natureza que estea protexido por seus dereitos de autor, deberá solicitalo expresamente e indicar en qué afecta estes elementos a titularidade dos dereitos dos produtos resultantes deste contrato. O uso destes elementos poderá rexeitarse.

Así mesmo RETEGAL non poderá conservarlos, nin facilitalos a terceiros sen expresa autorización do Amtega.

RETEGAL estará obrigada a seguir os protocolos existentes de liberación de software no caso que a Amtega decidise liberar calquera elemento, total ou parcialmente, que fose obtido como resultado deste procedemento, que non suporá un aumento de custo do proxecto, mentres esta sexa indicada ao principio da execución do contrato ou do elemento a liberar.

i. Confidencialidade da Información

RETEGAL queda expresamente obrigado a realizar os seus traballos baixo as cláusulas do segredo profesional e, en consecuencia, a manter absoluta confidencialidade e reserva sobre a totalidade dos documentos que lle sexan confiados ou que sexan elaborados no transcurso do proxecto. Estando terminantemente prohibido extraer información dos sistemas, excepto nos casos estritamente necesarios para a realización de tarefas asignadas, previo consentimento formal e documentado do responsable do servizo.

RETEGAL deberá asinar un acordo de confidencialidade e non revelación da información á que poida ter acceso ao executar este contrato. Igualmente será responsable de que os empregados que teñan acceso á información relacionada co proxecto asinen o correspondente acordo de confidencialidade e non revelación.

Esta confidencialidade é extensible a calquera dato que puidese coñecer con ocasión do cumprimento do contrato, especialmente os de carácter persoal, que non poderá copiar ou utilizar cun fin distinto ao que figura neste prego, nin tampouco ceder a outros nin sequer a efectos de conservación.



RETEGAL tratará os datos de carácter persoal única e exclusivamente conforme ás instrucións da Amtega, comprometéndose a dar traslado ao persoal que presta o servizo da súa obriga de segredo profesional respecto dos mesmos e do seu deber de gardalos, obrigas que subsistirán aínda despois de finalizar a súa relación co servizo a prestar.

Así mesmo, RETEGAL quedará obrigado ao cumprimento da lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal, en todo o que sexa de aplicación ao presente proxecto, debendo declarar documentalmente que se responsabiliza de que o tratamento de datos de carácter persoal que se poida realizar no marco da prestación do servizo realizárase conforme o disposto nas leis e decretos que se relacionan a continuación:

- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro, polo que se aproba o regulamento de desenvolvemento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- As disposicións de desenvolvemento das normas anteriores en materia de Protección de Datos que estean en vigor ou que poidan estarlo durante a súa vixencia.

O desenvolvemento da presente encomenda implica o tratamento de datos de carácter persoal por Retegal, que será considerado Encargado de Tratamento, aos efectos do establecido no artigo 28 do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos (en diante, RXPd), no artigo 12 da Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal (en diante LOPd), e nos artigos 21 e 82.1 do Real Decreto 1720/2007, de 21 de decembro (en diante, RLOPD). En calquera caso, esta encomenda queda suxeita á regulación nacional e internacional que se atope en vigor en cada momento nesta materia.

i. Obxecto do encargo do tratamento:

Mediante as presentes cláusulas habilitase á entidade Retegal, encargada de tratamento, para tratar por conta da AMTEGA, responsable do tratamento, os datos de carácter persoal necesarios para prestar o servizo confiado na presente encomenda.

O tratamento consistirá en:

Recollida / gravación / conservación / consulta / cesión / rexistro / difusión / modificación e destrución dos datos.

ii. Identificación da información afectada:



Para a execución das prestacións derivadas do cumprimento do obxecto deste encargo, a Amtega pon a disposición de Retegal a información que se describe a continuación:

Datos dos empregados que participan no proxecto: Nome, apelidos, DNI, xeolocalización do terminal TETRA, conversas nas chamadas, número de teléfono móbil e dirección de correo electrónico.

iii. Duración:

O inicio da prestación do servizo será en dúas semanas (2) contadas a partir da aprobación da presente encomenda.

O presente acordo finalizará o 29 de febreiro de 2020, sen prexuízo de eventuais prórrogas que se poidan producir. Antes da finalización da encomenda poderase prorrogar a súa vixencia, unha vez ponderadas todas as circunstancias que concorran no caso, a través da formalización dunha Addenda.

Unha vez finalice o presente contrato, o encargado do tratamento debe suprimir os datos persoais e suprimir calquera copia que estea no seu poder.

iv. Obrigas do encargado do tratamento:

O encargado do tratamento e todo o seu persoal obrígase a:

- a) Empregar os datos persoais obxecto de tratamento, ou os que recolla para a súa inclusión, solo para a finalidade obxecto deste encargo. En ningún caso poderá empregar os datos para fins propios.
- b) Tratar os datos de acordo coas instrucións do responsable do tratamento.

Se o encargado do tratamento considera que algunha das instrucións infrinxe o RGPD ou calquera outra disposición en materia de protección de datos da Unión ou dos Estados membros, o encargado informará inmediatamente ao responsable.

- c) Levar, por escrito, un rexistro de todas as categorías de actividades de tratamento efectuadas por conta do responsable, que conteña:
 - 1. Nome e os datos de contacto do encargado ou encargados e de cada responsable por conta do cal actúe o encargado e, no seu caso, do representante do responsable ou do encargado e do delegado de protección de datos.
 - 2. As categorías de tratamentos efectuados por conta de cada responsable.
 - 3. No seu caso, as transferencias de datos persoais a un terceiro país ou organización internacional, incluída a identificación de dito terceiro país ou organización internacional e, no caso das transferencias indicadas no artigo 49 apartado 1, parágrafo segundo do RGPD, a documentación de garantías axeitadas.



4. Unha descrición xeral das medidas técnicas e organizativas de seguridade relativas a:
- a. A seudoanonimización e o cifrado de datos persoais.
 - b. A capacidade de garantir a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos do tratamento.
 - c. A capacidade de restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida, en caso de incidente físico ou técnico.
 - d. O proceso de verificación, avaliación e valoración regulares da eficacia das medidas técnicas e organizativas para garantir a seguridade do tratamento.

5. Non comunicar os datos a terceiras persoas, salvo que conte coa autorización expresa do responsable do tratamento, nos supostos legalmente admisibles.

O encargado pode comunicar os datos a outros encargados do tratamento do mesmo responsable, de acordo coas instrucións do responsable. Neste caso, o responsable identificará, de forma previa e por escrito, a entidade á que se deben comunicar os datos, os datos a comunicar e as medidas de seguridade a aplicar para proceder á comunicación.

Se o encargado debe transferir datos persoais a un terceiro país ou a una organización internacional, en virtude do Dereito da Unión ou dos Estados membros que lle sexa aplicable, informará ao responsable desa existencia legal de maneira previa, salvo que tal Dereito o prohiba por razón importantes de interese público.

6. Subcontratación:

Para subcontratar con outras empresas, o encargado debe comunicalo por escrito ao responsable, identificando de forma clara e inequívoca a empresa subcontratista e os seus datos de contacto.

O subcontratista, que tamén ten a condición de encargado do tratamento, está obrigado igualmente a cumprir as obrigacións establecidas neste documento para o encargado do tratamento e as instrucións que dite o responsable. Corresponde ao encargado inicial regular a nova relación, de forma que o novo encargado quede suxeito ás mesmas condicións (instrucións, obrigacións, medidas de seguridade) e cos mesmos requisitos formais que el, no referente ao adecuado tratamento dos datos persoais e á garantía dos dereitos das persoas afectadas. No caso de incumprimento por parte do subencargado, o encargado inicial seguirá sendo plenamente responsable ante o responsable no referente ao cumprimento das obrigacións.



7. Manter o deber de segredo respecto aos datos de carácter persoal aos que tivese acceso en virtude do presente encargo, incluso despois de que finalice o seu obxecto.
8. Garantir que as persoas autorizadas para tratar datos persoais se comprometan, de forma expresa e por escrito, a respectar a confidencialidade e a cumprir as medidas de seguridade correspondentes, das que hai que informarles convenientemente.
9. Manter a disposición do responsable a documentación acreditativa do cumprimento da obriga establecida no apartado anterior.
10. Garantir a formación necesaria en materia de protección de datos persoais das persoas autorizadas para tratar datos persoais.
11. Asistir ao responsable do tratamento na resposta ao exercicio dos dereitos de:
 - a. Acceso, rectificación, supresión ou oposición.
 - b. Limitación do tratamento.
 - c. Portabilidade de datos.
 - d. A non ser obxecto de decisións individualizadas automatizadas (incluída a elaboración de perfís).
12. O encargado do tratamento debe resolver, por conta do responsable, e dentro do prazo establecido, as solicitudes de exercicio dos dereitos de acceso, rectificación, supresión e oposición, limitación do tratamento, portabilidade dos datos e a non ser obxecto de decisións individualizadas automatizadas, en relación cos datos obxecto do encargo.
13. Dereito de información:

O encargado do tratamento, no momento da recollida dos datos, debe facilitar a información relativa aos tratamentos de datos que se van realizar. A redacción e o formato en que se facilitará a información débese consensuar co responsable antes do inicio da recollida dos datos.
14. Notificación de violacións da seguridade dos datos:

O encargado do tratamento notificará ao responsable do tratamento, sen dilación indebida, e en calquera caso antes do prazo máximo de 2 días, e a través de correo electrónico, as violacións da seguridade dos datos persoais ao seu cargo das que teña coñecemento, xuntamente con toda a información relevante para a documentación e comunicación da incidencia.



Non será necesaria a notificación cando sexa improbable que dita violación da seguridade constitúa un risco para os dereitos e as liberdades das persoas físicas.

Se se dispón dela facilitarase, como mínimo, a información seguinte:

- a. Descrición da natureza da violación da seguridade dos datos persoais, inclusive, cando sexa posible, as categorías e o número aproximado de rexistros de datos persoais afectados.
 - b. O nome e os datos de contacto do delegado de protección de datos ou doutro punto de contacto no que poida obterse máis información.
 - c. Descrición das posibles consecuencias da violación da seguridade dos datos persoais.
 - d. Descrición das medidas adoptadas ou propostas para poñer remedio á violación da seguridade dos datos persoais, incluíndo, se procede, as medidas adoptadas para mitigar os posibles efectos negativos.
 - e. Se non é posible facilitar a información simultaneamente, e na medida en que non o sexa, a información facilitarase de maneira gradual sen dilación indebida.
15. Dar apoio ao responsable do tratamento na realización das avaliacións de impacto relativas á protección de datos, cando cumpra.
 16. Dar apoio ao responsable do tratamento na realización das consultas previas á autoridade de control, cando cumpra.
 17. Poñer a disposición do responsable toda a información necesaria para demostrar o cumprimento das súas obrigacións, así como para a realización das auditorías ou as inspeccións que realicen o responsable ou outro auditor autorizado por el.
 18. Implantar as medidas de seguridade que correspondan segundo o nivel dos datos tratados conforme ao previsto no RLOPD, e de acordo coa avaliación de riscos que se realice segundo o previsto no RXPDP.
 19. En todo caso, deberá implantar mecanismos para:
 - a. Garantir a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento.
 - b. Restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida, en caso de incidente físico ou técnico.



- c. Verificar, avaliar e valorar, de forma regular, a eficacia das medidas técnicas e organizativas implantadas para garantir a seguridade do tratamento.
 - d. Seudonimizar e cifrar os datos persoais, no seu caso.
20. Designar un delegado de protección de datos e comunicar a súa identidade e datos de contacto ao responsable.
21. Destino dos datos

Destruir os datos, unha vez cumprida a prestación. Unha vez destruídos, o encargado debe certificar a súa destrución por escrito e debe entregar o certificado ao responsable do tratamento.

Con todo, o encargado pode conservar unha copia, cos datos debidamente boqueados, mentres poidan derivarse responsabilidades da execución da prestación.

22. Obrigas do responsable do tratamento:

Corresponde ao responsable do tratamento:

- a. Entregar ao encargado os datos.
- b. Realizar unha avaliación do impacto na protección de datos persoais das operacións de tratamento a realizar polo encargado.
- c. Realizar as consultas previas que corresponda.
- d. Velar, de forma previa e durante todo o tratamento, polo cumprimento do RGPD por parte do encargado.
- e. Supervisar o tratamento, incluída a realización de inspeccións e auditorías.

En caso de incumprimento do estipulado, a RETEGAL e os técnicos destacados serán responsables das infraccións que se deriven.

j. Metodoloxía na elaboración dos traballos

i. **Documentación**

Toda a documentación xerada no proxecto subirase ao repositorio de documentación que a Amtega dispoña a tal efecto. Deberá adaptarse ás plantillas para cada tipo de documento definidas polo departamento de calidade da Amtega e publicadas en <https://xuntatic.xunta.es>.

En relación co formato da documentación resultado do servizo, RETEGAL deberá realizar as súas actividades de acordo coas seguintes normas:



- Toda a documentación deberá realizarse en formato ODF (OASIS Open DocumentFormat, norma ISO/IEC 26300). No caso de que RETEGAL solicitase entregar a documentación noutro formato, deberá ser solicitado por escrito e autorizado polo Director Técnico do proxecto. Se a solicitude fose autorizada, os custos de adquisición das licenzas necesarias correrán por conta de RETEGAL.
- O Director Técnico do proxecto poderá solicitar a RETEGAL que entregue a documentación noutro formato de ampla difusión.
- Toda a documentación técnica referente ao proxecto seguirá as plantillas aprobadas e publicadas polo departamento de seguridade e calidade da Amtega. Non se admitirá ningún documento técnico que non se axuste a ditas plantillas.

ii. Formación

RETEGAL promoverá a autoaprendizaxe dos usuarios na utilización das aplicacións informáticas e colaborará, a súa vez, na impartición de cursos e formación a medida en locais que designe para tal fin a Dirección de Proxecto dentro do territorio da Comunidade Autónoma de Galicia.

iii. Control de calidade

Todas as actividades, operacións e produtos do servizo deberán realizarse baixo os seguintes parámetros:

- a) Durante a execución do servizo, a Amtega poderá establecer as accións de aseguramento da calidade sobre a actividade desenvolvida e os produtos que estime necesarios. A tal fin poderanse incorporar á realización das tarefas encomendadas a RETEGAL os recursos que se estimen oportunos para garantir a súa correcta execución.
- b) Deberán ser seguros, e non comprometer a seguridade, integridade e confidencialidade dos sistemas informáticos e dos datos manexados. No caso de que foran detectados problemas de seguridade nos sistemas informáticos obxecto do servizo, RETEGAL estará na obriga de solventalos no menor tempo posible.
- c) Deberán ser óptimos e eficientes en termos de rendemento e uso de recursos.
- d) Deberán encadrarse baixo criterios adecuados de dispoñibilidade, escalabilidade, mantenibilidade e xestionabilidade.
- e) Non terán custo adicional para a Amtega.

RETEGAL propondrá as melloras de calidade que estime oportunas, para optimizar a actividade desenvolvida durante o tempo de execución do presente contrato.

iv. Acordos de niveis de servizo

A continuación, indícanse os valores que representan o menor nivel de servizo admitido (tempos máximos de resolución) para os diferentes parámetros de servizo e tendo en conta a terminoloxía e descrición que se describe neste apartado:

Parámetro	Tempo máximo (en horas)
Actuacións prioritarias – Tempo de atención	2
Actuacións prioritarias – Tempo de resolución	24
Actuacións non prioritarias – Tempo de atención	8
Actuacións non prioritarias – Tempo de resolución	72
Presentación nas dependencias da Xunta de Galicia	2

*Os tempos máximos serán horas laborables dentro do tempo de atención

Esta táboa amosa os valores máximos admitidos para os diferentes parámetros do servizo. Indícase o tempo máximo en que RETEGAL deberá atender (Tempo de Resposta) e resolver (Tempo de Resolución) unha actuación atendendo a súa prioridade, a contar a partir do momento de comunicación das mesmas e dentro das franxas de servizo establecidas.

Defínese unha actuación ou incidencia como calquera redución dos parámetros medios de rendemento ou ben a interrupción non planificada de calquera proceso, funcionalidade ou servizo asociado ao obxecto do servizo.

Deberán cumprirse, como mínimo, os tempos de servizo que se describen a continuación.

- a) **Tempo máximo de atención.** Asegurarase a atención, en horario da prestación do servizo, inmediata mediante a recepción da incidencia. Unha vez rexistrada a incidencia, valorarase a necesidade de desprazamento de persoal de RETEGAL para iniciar os traballos dirixidos a resolvela. Este desprazamento inicial deberá producirse de inmediato, no mesmo día hábil, se a natureza da incidencia así o require a xuízo do Director de Proxecto da AMTEGA, e non máis tarde do seguinte día hábil no resto dos casos.



- b) **Tempo máximo de resolución.** Ven determinado pola clasificación das actuacións en actuacións prioritarias e non prioritarias (ou ordinarias).
- i. Actuacións prioritarias: as incidencias que afecten á operativa dos servizos de incendios durante os períodos de pre-campaña e campaña de incendios, deberán ser consideradas como prioritarias, desprazando calquera outro traballo planificado previamente, e acolléndose aos niveis de servizo antes detallados: análise e avaliación da incidencia en menos de dúas horas e escalado á empresa/departamento que corresponda; cun tempo de resolución de 24 horas (tempo imputable ao provedor do presente servizo, non se considera o tempo dependente de terceiros).
- ii. Actuacións non prioritarias: toda actuación non considerada no apartado anterior terá a catalogación de actuación de prioridade ordinaria. Unha vez rexistrada, procederase a asignar medios e hora prevista de actuación e resolución. En caso de que a resolución da actuación supoña unha duración superior a unha xornada laboral, informarase convenientemente ao solicitante, indicándolle a data prevista de resolución da incidencia, que non deberá ser superior aos tres días hábiles, á excepción dos supostos en que se deba incorrer en máis tempo por depender de escalado a outros departamentos da Xunta de Galicia ou a provedores externos alleos ao ámbito de responsabilidade do provedor no obxecto da presente contratación. O tempo de resposta será inferior a 8 horas, e o tempo de resolución dun máximo de 72 horas (non se considera o dependente de terceiros).

A Dirección do Proxecto definirá a prioridade das incidencias atendendo a gravidade do servizo, proceso ou funcionalidade interrompida ou da perda de calidade do mesmo.

v. Condicións de inicio do servizo

Unha vez formalizada a presente encomenda, RETEGAL deberá comezar coa prestación do servizo en dúas semanas dende a súa formalización.

vi. Condicións de finalización do servizo

Durante o mes último de vixencia da encomenda, a Amtega poderá establecer un período transitorio de execución en condicións especiais, de modo que se garanta a prestación do servizo de forma ininterrompida, comprometéndose RETEGAL a colaborar coa Amtega e, se é o caso, coas persoas que esta designe a tal efecto, naquelas actividades necesarias, encamiñadas á planificación e execución do cambio.

O tempo de atención ante unha solicitude de asistencia por erro nos servizos prestados ou produtos obtidos durante a execución do presente contrato será de como máximo 24 horas.

Á finalización da prestación de servizo RETEGAL deberá elaborar un informe completo de fin de proxecto, que reúna os aspectos clave do mesmo e en particular a descrición das actividades desenvolvidas d'accordo aos distintos tipos de servizos catalogados.

Incluiranse ademais indicadores do traballo, tarefas de soporte realizadas, tipoloxía das mesmas, incidencias ocorridas no ámbito da seguridade e protección de datos persoais, tempos de resposta, principais problemas detectados, propostas de mellora e evolución, todo elo co nivel de detalle suficiente para asegurar a transferencia de coñecemento, documentación de procesos e continuidade do servizo prestado.

vii. Transferencia de coñecemento

En relación coa transferencia do coñecemento, RETEGAL deberá realizar as súas actividades de acordo coas seguintes normas:

- Consideraranse susceptibles da transferencia de coñecemento todos aqueles elementos de enxeñaría, compoñentes software, accións, razoamentos, habilidades, procesos e documentos desenvolvidos como parte das actividades obxecto do servizo.
- O prazo de transferencia de coñecemento comprende a duración do contrato e os 3 meses seguintes unha vez finalizado, para a realización de consultas.
- A petición da Amtega, e durante o prazo de transferencia de coñecemento, RETEGAL terá a obriga de realizar transferencias de coñecemento sobre os produtos e actividades obxecto do servizo.
- A transferencia de coñecemento poderá realizarse mediante medios telemáticos sempre e cando a natureza da mesma o permita.
- A transferencia de coñecemento realizarase a persoal da Xunta de Galicia ou a persoal pertencente a terceiras partes que requiran dese coñecemento para desenvolver as súas actividades para a Xunta de Galicia.
- Durante o prazo de transferencia a Amtega poderá solicitar a modificación da documentación entregada no caso de que sexa insuficiente ou incorrecta.
- As tarefas de transferencia de coñecemento unha vez rematado o contrato estarán suxeitas aos mesmos niveis de servizo que durante a execucións do mesmo.



B) RELACIÓN DE EMPLAZAMENTOS E UBICACIÓNS

Enuméranse a continuación as ubicacións inicialmente previstas nas que se será preciso prestar servizos remotos e in situ con cargo á presente contratación de servizo:

- Dirección Xeral de Ordenación Forestal en San Lázaro, s/n. 15781 – Santiago de Compostela
- Servizo provincial de Prevención e Defensa contra Incendios Forestais – A Coruña en Vicente Ferrer, 2, 6ª planta. 15071 – A Coruña
- Servizo provincial de Prevención e Defensa contra Incendios Forestais – Lugo en Ronda Muralla, 70. 27071 – Lugo
- Servizo provincial de Prevención e Defensa contra Incendios Forestais – Ourense en Villamail y Castro s/n. 32071 – Ourense
- Servizo provincial de Prevención e Defensa contra Incendios Forestais – Pontevedra en Fernández Ladreda, 43. 36071 – Pontevedra
- Distrito forestal 01 – Ferrol en Praza Camilo José Cela, s/n. 15403 – Ferrol
- Distrito forestal 02 – Bergantiños – Mariñas Coruñesas en O Carregal, s/n. 15300 – Betanzos
- Distrito forestal 03 – Santiago – Meseta Interior en Rúa Nova 41, 2º. 15680 – Ordes
- Distrito forestal 04 – Barbanza en Pintor Xenaro Carrero, 15. 15200 – Noia
- Distrito forestal 05 – Fisterra en Codeseiras, 11. 15129 – Vimianzo
- Distrito forestal 06 – A Mariña Lucense en Avda. Gerardo Gerardo Harguindey Banet, 27863 Celeiro
- Distrito forestal 07 – Fonsagrada – Os Ancares en Ano Vello, s/n – Entrechán. 27640 – Becerreá
- Distrito forestal 08 – Terra de Lemos en Alfredo Brañas, s/n. 27400 – Monforte de Lemos
- Distrito forestal 09 – Lugo – Sarria en Nicomedes Pastor Díaz– 27001 Lugo
- Distrito forestal 10 – Terra Chá en Poetisa Carmiña Prieto Rouco, s/n. 27800 – Vilalba
- Distrito forestal 11 – O Ribeiro – Arenteiro en Estrada O Carballiño – Cea (OU-504). Km.22 (Seoane) – 32500 Carballiño
- Distrito forestal 12 – Miño – Arnoia en Villaamil y Castro s/n . 32071 – Ourense



- Distrito forestal 13 – Valdeorras – Trives en Casa Grande de Viloira. 32300 – O Barco de Valdeorras
- Distrito forestal 14 – Verín – Viana en Rosalía de Castro, 63 – 1º. 32600 – Verín
- Distrito forestal 15 – A Limia en Prolongación Irmáns Martínez, 4-6. 32840 – Bande
- Distrito forestal 16 – Deza – Tabeirós en Polígono 2000 (Edificio Expodeza), 2ª. 36500 – Lalin
- Distrito forestal 17 – O Condado – A Paradanta en Paseo Matutino, 25 – 1º A/B. 36860 – Ponteareas
- Distrito forestal 18 – Vigo – Baixo Miño en Riveira, s/n – Edificio Multiusos de Torneiros. 36410 – O Porriño
- Distrito forestal 19 – Caldas – O Salnés en Centro de Apoio Cabanas, s/n. 36143 – Salcedo
- Oficina de apoio ao distrito forestal 02 en Praza dos Bombeiros Voluntarios, s/n – 1º (Edificio Fórum). 15100 – Carballo
- Oficina de apoio ao distrito forestal 03 en Padre Pardo, 13 - 21. 15009 – Arzúa
- Oficina de apoio ao distrito forestal 06 en Pardo de Cela, 22. 27740 – Mondoñedo
- Oficina de apoio ao distrito forestal 07 en Marmoiral s/n. 27100 – Fonsagrada
- Oficina de apoio ao distrito forestal 08 en Rúa do Rego, 3. 27600 – Chantada
- Oficina de apoio ao distrito forestal 09 en Vázquez Queipo, 25. 27600 – Sarria
- Oficina de apoio ao distrito forestal 10 en Praza do Concello, s/n. 27420 – Meira
- Oficina de apoio ao distrito forestal 12 en Fonte dos Canos, 6. 32700 – Maceda
- Oficina de apoio ao distrito forestal 13 en Avda. Ourense, 36. 32760 – Castro Caldelas
- Oficina de apoio ao distrito forestal 14 en Beato Aparicio, s/n. 32540 – A Gudiña
- Oficina de apoio ao distrito forestal 15 en Vicente Risco, 9 – 1º. 32630 – Xinzo de Limia
- Oficina de apoio ao distrito forestal 18 en Paseo A Xunqueira, 15 – 1º B. 36800 – Redondela
- Oficina de apoio ao distrito forestal 19 en Praza Ravella, 13 – 5º. 36600 – Vilagarcía de Arousa



- Base aérea Queixeiro. Monfero
- Base aérea Castromaior. Abegondo
- Base aérea Lomba. Santa Comba
- Base aérea Becerreá. Becerreá
- Base aérea Marroxo. Monforte de Lemos
- Base aérea Portomarín. Portomarín
- Base aérea Toén. Toén – Cartelle
- Base aérea O Barco. O Barco de Valdeorras
- Base aérea San Xoán de Río. San Xoán de Río
- Base aérea Vilamaior. Verín
- Base aérea Xurés. Muíños
- Base aérea Silleda. Silleda
- Base aérea Queimadelos. Mondariz
- Base aérea Campiño. Pontevedra

A ubicación dos emprazamentos é orientativa, podendo sufrir variacións de localizacións en función da reorganización das unidades administrativas ou do desenvolvemento do proxecto, dentro do territorio da Comunidade Autónoma de Galicia.