

Resolución do 27 de xuño de 2018, pola que se modifica a resolución do 27 de outubro de 2015, da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, 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

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 a xestión e mantemento da Rede Dixital de Seguridade e Emerxencias de Galicia (en adiante RESGAL) pensada de forma específica para coordinar aos distintos efectivos implicados en situacións de emerxencias que poidan xurdir no noso territorio.

2. A Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A., (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 telecomunicacións tanto ás entidades dependentes da Xunta de Galicia como directamente aos cidadáns da comunidade autónoma.

3. No marco do Convenio de Colaboración entre a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a Consellería do Medio Rural e a Secretaría Xeral
-

de Modernización e Innovación Tecnolóxica e a Entidade Pública Empresarial Red.es para o Desenvolvemento de Actuacións na Comunidade Autónoma de Galicia destinadas á Posta en Marcha dunha Rede de Emerxencias, Red.es contratou a subministración, instalación e posta en servizo dunha Rede de Comunicacions Móviles Dixitais de Emerxencias e Seguridade para Galicia (exp. 003/12-CD).

O contrato de subministración, instalación e posta en servizo dunha Rede de Comunicacions Móviles Dixitais de Emerxencias e Seguridade para a Comunidade Autónoma de Galicia asinouse en agosto de 2013. A rede está destinada aos servizos de emerxencia e seguridade dependentes da Xunta de Galicia.

Coa creación desta rede a Xunta dispón dun sistema que permite intercomunicacións inmediatas entre os distintos operativos de emerxencias de Galicia, mellorando as accións de coordinación entre eles, e substitúe os 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 situacións, 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, poderanse 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 nas que, pola natureza da urxencia, o tempo é un factor de máxima importancia.

Esta rede instalouse empregando as infraestruturas de telecomunicacións existentes xestionadas por Retegal, conseguindo así unha drástica redución dos custes asociados á implantación da mesma.



4. O Consello da Xunta, o 15 de maio de 2014, aprobou a posta en marcha e o modo 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. Tamén acorda que todos os organismos que utilicen a rede deberán participar nos custos derivados do mantemento e operación da mesma, mediante o pagamento dunha tarifa anual proporcional ao número de terminais e servizos empregados.

Por outra banda, na súa reunión do 1 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. Dentro destes proxectos cabe resaltar a Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia, onde se prevé un reparto dos custos correspondentes a xestión e mantemento de dita Rede.

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

Pola Resolución de data 29 de abril de 2016, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA), encomenda a RETEGAL, a realización dunha serie de investimentos para estender a cobertura territorial e poboacional da RESGAL e optimizar a prestación de servizos e aplicacións para as entidade adheridas, cofinanciada nun 80% polo Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (FEDER), no marco do Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020.

Deste xeito e 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 á RESGAL, foi necesario abordar durante o ano 2016 unha serie de investimentos encamiñados a:

- Estender a cobertura territorial e poboacional da RESGAL, mediante a planificación e despregamento de novas estacións radio base (ERB) e/ou repetidores.
- Garantir a cobertura universal do territorio mediante o acopio de estacións radio móbiles e/ou portables con enlace satelital para o despregamento en operativos en zonas de sombra da rede fixa.
- Incrementar o aseguramento e continuidade do servizo mediante o reforzo das redundancias de elementos de rede e aplicación.
- Actualizar, ampliar e mellorar as capacidades dos servizos e aplicacións prestados ás entidades adheridas á RESGAL.

Por razóns de eficacia, encomendouse a RETEGAL, medio propio da Xunta de Galicia, a realización de investimentos daquela encomenda, xa que:

- Os traballos a desenvolver están vinculados cos traballos que viña realizando RETEGAL, que actúa como operador da RESGAL, encargándose da súa operación e mantemento con elevados índices de continuidade do servizo.
- Co fin de obter unha drástica redución dos custes asociados ao despregue e implantación de novas ERB's, tivo que priorizarse a selección de emprazamentos e Infraestruturas de Telecomunicacións existentes xestionadas por RETEGAL.

A rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia, polo tanto, é xestionada e explotada pola empresa pública Retegal, medio propio da Xunta de Galicia, que actúa como operador da rede, e se encarga da operación e mantemento da rede garantindo altos índices de continuidade de servizo. A explotación desta rede supón para Retegal custes derivados de:

- Maiores custes directos e indirectos de explotación globais (OPEX):
 - Subministro eléctrico protexido, asignación de recursos de infraestrutura e conectividade para 101 estacións radio base (ERB) e 4 repetidores (REP), 2 estacións ERB Transportables (ERB-T) e 2 nodos de conmutación (DXT).
 - Operación e mantemento, preventivo e correctivo, incluída a monitorización e supervisión proactiva do servizo e da funcionalidade da rede, a xestión de reparacións e repostos asociados, tanto do equipamento es-
-



- pecífico como dos recursos auxiliares de rede e infraestrutura que dan soporte á rede de emerxencia (torres, casetas, cargadores de baterías, radioenlaces, etc); así como os elementos de programación (DOTs, AIRs, etc.), xeoposicionamento, gravación de chamadas, etc.
- Xestión das garantías dos terminais cos subministradores, daqueles equipos adquiridos a través dos diversos Contratos Marcos de AMTEGA para entidades locais (modelo adhesión B).
 - Necesidade de inversións en infraestrutura, elementos de rede e instrumentación de medida específicas para a implantación da rede de emerxencias (CAPEX):
 - Mellora e reforzo de infraestruturas existentes: torres, casetas, cadros eléctricos e/ou acometidas e elementos de climatización.
 - Equipamento e sistemas de enerxía, transporte e conectividade, equipamento de monitorado, supervisión e instrumentación de medida específica.
 - Enxeñería, xestión administrativa e documentación asociadas: planificación técnica, replanteo, seguimento, coordinación de actividades e supervisión do calendario e fases de despregue.

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 3 do artigo 6 da Lei 9/2017, do 8 de novembro, de Contratos do Sector Público, dispón que asemade, quedan excluídas do ámbito da presente Lei as encomendas de xestión reguladas na lexislación vixente en materia de réxime xurídico do sector público.

Asemade o artigo 32 establece que os poderes adxudicadores poderán organizarse executando de maneira directa prestacións propias dos contratos de obras, suministros, servizos, concesión de obras e concesión de servizos, a cambio dunha compensación tarifaria, valéndose doutra persoa xurídica distinta a eles, xa sexa de dereito público ou de dereito privado, previo encargo a esta, con suxeición ao disposto neste artigo, sempre e cando a persoa xurídica que utilicen mereza a cualificación xurídica de medio propio personificado respecto deles de conformidade co disposto nos tres apartados seguintes, y sen perxuízo dos requisitos establecidos para os medios propios do ámbito estatal na Lei 40/2015, do 1 de outubro.

O encargo que cumpra ditos requisitos non terá a consideración de contrato.

No seu apartado segundo dispón que terán a consideración de medio propio personificado respecto dunha única entidade concreta do sector público aquelas persoas xurídicas, de dereito público ou de dereito privado, que cumpran todos e cada un dos requisitos que se establecen a continuación:

- a) Que o poder adxudicador que poida conferirlle encargos exerza sobre o ente destinatario dos mesmos un control, directo ou indirecto, análogo ao que ostentaría sobre os seus propios servizos ou unidades, de maneira que o primeiro poida exercer sobre o segundo unha influencia decisiva sobre os seus obxectivos estratéxicos e decisións significativas.
 - b) Que máis do 80 por cento das actividades do ente destinatario do encargo se leven a cabo no exercizo dos cometidos que lle foron confiados polo poder adxudicador que fai o encargo e que o controla ou por outras persoas xurídicas controladas do mesmo modo pola entidade que fai o encargo.
 - c) Cando o ente destinatario do encargo sexa un ente de personificación xurídico-privada, ademais, a totalidade do seu capital ou patrimonio terá que ser de titularidade ou aportación pública.
 - d) A condición de medio propio personificado da entidade destinataria do encargo respecto do concreto poder adxudicador que fai o encargo deberá recoñecerse expresamente nos seus estatutos ou actos de creación.
-

3. Resultará de aplicación as actuacións previstas nesta encomenda, o disposto na Directiva 2014/24/UE do 26 de febreiro de 2014, sobre Contratación Pública.

Tendo en conta o exposto, compre levar a cabo unha encomenda á entidade pública empresarial Retegal, para realizar a xestión e mantemento da Rede de Comunicacions Móviles Dixitais de Emerxencias e Seguridade de Galicia.

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 nos anexos I, II e III, a realización das actuacións que a continuación se sinalan:

- Xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia:

Tal como se recolle no Acordo do Consello da Xunta de Galicia de 15 de maio de 2014, todos os que utilicen a rede deberán participar nos custos derivados do mantemento e explotación da mesma, mediante o **pagamento dunha tarifa anual proporcional ao número de terminais e servizos empregados**. Para isto, defínense unhas tarifas de referencia, que se acompañan como anexo V e VI desta encomenda. Este Acordo do Consello da Xunta establece que o uso da Rede, pode facerse por:

- Organismos da **Administración xeral** e do sector público autonómico de Galicia.
 - **Organismos públicos fóra do ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia**, que permitirá a adhesión de Organismos públicos de ámbito Estatal e/ou Local.
 - Usuarios de empresas que precisen coordinarse cos organismos públicos de seguridade
-

e emerxencias integrados na rede dentro das posibilidades que contemple a normativa vixente en materia de telecomunicacións e competencia.

O modelo de explotación basearase nas seguintes premisas:

1. A empresa pública Redes de Telecomunicación Galegas Retegal S.A. realizará a xestión da rede e encargarse do seu mantemento, segundo a planificación de despregue e características técnicas definidas nos anexos I, II e III. De xeito resumido:
 - a. Subministro eléctrico protexido, asignación de recursos de infraestrutura e conectividade para 101 estacións radio base (ERB), 4 repetidores (REP), 2 estacións radio base transportable (ERB-T) e 2 nodos de conmutación (DXT)..
 - b. Operación e mantemento, preventivo e correctivo, incluída a monitorización e supervisión proactiva do servizo e da funcionalidade da rede, a xestión de reparacións e repostos asociados, tanto do equipamento específico como dos recursos auxiliares de rede e infraestrutura que dan soporte á rede de emerxencia (torres, casetas, cargadores de baterías, radioenlaces, etc)
 - c. Coordinación da xestión operativa da rede e soporte técnico ás entidades usuarias para o mellor aproveitamento das capacidades, funcionalidades e recursos da rede de emerxencia. Retegal aportará o servizo de soporte técnico e help desk 24x7x365 dende o seu Centro de Xestión e Atención de Rede (CEXAR). Nos anexos II e III defínense os procedementos de comunicación, tanto para a comunicación e reporte de incidencias e reclamacións sobre o servizo, como para a tramitación de solicitudes alta, baixa ou modificación de configuración de terminais na Rede, ou das aplicacións e funcionalidades.
 - d. Conexión á rede e mantemento correctivo dos postos de despacho operativo, dando soporte ás entidades usuarias que accedan a eles, segundo o definido no anexo III.
 - e. Xestión das garantías dos terminais das entidades locais adheridas baixo modelo de adhesión B, e apoio nas modificacións posteriores ás configuracións iniciais.
 - f. Os custes de xestión e operación da rede de emerxencias son independentes do número de usuarios e terminais conectados á rede.
 2. Cada organismo ou empresa que faga uso da rede disporá dos seus propios terminais, segundo modelo de adhesión.
 3. Aboarase un importe anual por parte de cada organismo a Retegal para o mantemento e operación da rede. Este importe será proporcional ao número de terminais e aos servizos
-

que se utilicen na rede, máis concretamente o acceso ao posto de despacho e funcionalidades engadidas, como gravación de chamadas, xeolocalización, etc.

4. A previsión do número de terminais iniciais que se conectarán á rede por parte de organismos dependentes da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia é o indicado na táboa recollida no Resolvo Cuarto da presente Encomenda.
5. Dentro das posibilidades contempladas pola normativa vixente en materia de telecomunicacións, **poderá autorizarse a utilización da rede por parte de organismos públicos** fóra do ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, e de empresas baixo normativa SEVESO que precisen coordinarse cos organismos públicos de seguridade e emerxencias integrados na rede.

Estas empresas deberán asumir todos os custes que se poidan desprender do uso que fagan dos recursos existentes na rede, seguindo un modelo análogo ao das entidades do sector público autonómico.

Segundo: O acceso dos organismos dependentes da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia farase a través da sinatura de Adhesión á esta Rede e a esta encomenda, recollida nos Anexo VII.

Terceiro. A prestación dos servizos de explotación e mantemento da rede farase de acordo ao establecido no prego das condicións de execución establecidas nos anexos I, II e III.

Durante a vixencia da presente Encomenda a Amtega poderá modificar, ou ampliar, os servizos definidos nos referidos anexos I e II, e III.

Acordada pola Amtega, no seu caso, a modificación pertinente, incorporarase a mesma á presente Encomenda a modo de Addenda numerada.

Cuarto: O desglose estimado do financiamento por parte dos organismos dependentes da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, é o indicado na táboa seguinte:



2015						
	Aplicación orzamentaria	nº terminais	€/terminal con IVE	Nº posto Despacho	€/posto Despacho con IVE	TOTAL ANUAL
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	05.25.212.A.222.00	260	362,55 €	1	44.731,28 €	69.497,14 €
Consellería de Sanidade (Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061)	50.01.412A.443.12	252	362,55 €	1	44.731,28 €	68.046,94 €
Consellería de Medio Rural	12.20.511B.626.1	750	341,22 €	1	44.731,28 €	150.323,14 €
2016-2017						
	Aplicación orzamentaria	nº terminais	€/terminal con IVE	Nº posto Despacho	€/posto Despacho con IVE	TOTAL ANUAL
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	05.25.212.A.222.00	260	362,55 €	1	44.731,28 €	138.994,28 €
Consellería de Sanidade (Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061)	50.01.412A.443.12	252	362,55 €	1	44.731,28 €	136.093,88 €
Consellería de Medio Rural	12.20.511B.626.1	3500	298,57 €	3	44.731,28 €	1.179.188,84 €
Consellería de Medio Ambiente		0	362,55 €	0	44.731,28 €	0
Xaneiro 2018-Xuño 2018						
	Aplicación orzamentaria	nº terminais	€/terminal con IVE	Nº posto Despacho	€/posto Despacho con IVE	TOTAL
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	05.25.212.A.222.00	260	362,55 €	1	44.731,28 €	69.497,14 €
Consellería de Sanidade (Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061)	50.01.412A.443.12	252	362,55 €	1	44.731,28 €	68.046,94 €
Consellería de Medio Rural	12.20.511B.626.1	3500	298,57 €	3	44.731,28 €	589.594,42 €
Consellería de Medio Ambiente		0	362,55 €	0	44.731,28 €	0
Xullo 2018-Decembro 2018						
	Aplicación orzamentaria	nº terminais	€/terminal con IVE	Nº posto Despacho	€/posto Despacho con IVE	TOTAL
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	05.25.212.A.222.00	267	362,55 €	1	44.731,28 €	70.766,07 €
Consellería de Sanidade (Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061)	50.01.412A.443.12	286	362,55 €	1	44.731,28 €	74.210,29 €
Consellería de Medio Rural	12.20.511B.626.1	3500	298,57 €	3	44.731,28 €	589.594,42 €
Consellería de Medio Ambiente	07.03.541B.222.00	381	362,55 €	1	44.731,28 €	91.431,42 €
Xaneiro 2019-Decembro 2030						
	Aplicación orzamentaria	nº terminais	€/terminal con IVE	Nº posto Despacho	€/posto Despacho con IVE	TOTAL ANUAL
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	05.25.212.A.222.00	267	362,55 €	1	44.731,28 €	141.532,13 €
Consellería de Sanidade (Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061)	50.01.412A.443.12	286	362,55 €	1	44.731,28 €	148.420,58 €
Consellería de Medio Rural	12.20.511B.626.1	3500	298,57 €	3	44.731,28 €	1.179.188,84 €
Consellería de Medio Ambiente	07.03.541B.222.00	381	362,55 €	1	44.731,28 €	182.862,83 €

Estes importes foron obxecto de retención de crédito, por parte destas consellerías, nas aplicacións orzamentarias que se indican.

Quinto: O comezo dos efectos da presente resolución de encomenda de execución quedará sometido á condición suspensiva da efectiva adhesión á mesma dos organismos dependentes da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia mencionados no apartado anterior e terá unha vixencia de 15 anos dende a encomenda inicial de data 19 de xaneiro de 2015.

A adhesión dos organismos dependentes da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia levarase a cabo mediante a cumprimentación do correspondente documento de adhesión segundo o modelo que figura como Anexo VII da presente resolución, no que figurarán os importes a abonar destinados ao financiamento dos custes da explotación e mantemento da rede.

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.

Sen prexuízo da adaptación ás disposicións da Lei 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación da economía española no momento da súa entrada en vigor, o prezo da prórroga só poderá actualizarse téndose en conta o incremento ou diminución do IPC galego do sector, ou no seu defecto o ICP xeral galego, de mutuo acordo entre as partes, e no suposto de que existan razóns suficientes para isto. A mera constatación de incrementos ou diminucións do IPC non constitúe causa bastante para a modificación do prezo pactado.

En ningún caso a revisión poderá superar o 85% de variación polo índice adoptado.

Santiago de Compostela, 27 de xuño de 2018

A directora da Amtega

Mar Pereira Álvarez



ANEXO I : PREGO DE CONDICIÓNNS DE EXECUCIÓN E DESCRICIÓN DOS TRABALLOS

A) Condiciónns de execución

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

5. 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.
- 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 permanentemente localizable, calquera día da semana, 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 necesarios 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.

6. Medios de execución da Encomenda

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, dispoñendo de mais persoal que o destinado á actividade encomendada, 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.

7. Control da Encomenda

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:

- a) Ditando os actos e instrución precisos que dean soporte, ou nos que se integre, á actividade material concreta, obxecto da presente Encomenda de Xestión, por medio do coordinador da encomenda designado por Retegal.
- b) 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.
- c) A Encomenda non supón a cesión de titularidade da competencia nin dos elementos substantivos do seu exercicio, sendo responsabilidade do órgano ou Entidade enco-

mendante ditar cantos actos ou resolucións, de carácter xurídico, que dean soporte ou nos que se integre a concreta actividade material obxecto dela.

- d) 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.
- e) A Administración ou poder adxudicador encomendante é responsable da dirección e supervisión do exercicio da actividade encomendada.

8. Lugar de realización dos traballos

Retegal estará obrigado a executar a encomenda nas súas propias dependencias ou instalacións 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 públicos. Corresponde a Retegal velar polo cumprimento desta obrigaón.

9. Seguridade da información e protección de datos

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), 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.

9.1. Obxecto do encargo do tratamento:

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

O tratamento consistirá en:

Recollida/conservación/consulta/cesión/registro/modificación e destrución dos datos.

9.2. Identificación da información afectada:

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

Datos dos empregados que participan no proxecto: Nome, apelidos, DNI, número de teléfono móbil e dirección de correo electrónico.

9.3. Duración:

O presente acordo finalizará co remate do proxecto, planificado para o 31 de decembro de 2030, 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.

9.4. 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 pseudoanonimización 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 esixencia 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 informarlles 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.

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.

19. Designar un delegado de protección de datos e comunicar a súa identidade e datos de contacto ao responsable.

20. Destino dos datos

Destruír 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.

21. 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.

B) Alcance dos servizos prestados por Retegal

B1) Introducción

A rede despregada consiste en 101 estacións base e 4 repetidores, ubicadas en 105 centros de telecomunicacións explotados por Retegal, así como 2 nodos de comunicacións que xestionan as estacións base.

A cobertura radioeléctrica planificada da rede é a seguinte:

- Máis do 95% para terminais portátiles (terminais de man) e 98% para terminais móbiles (en vehículos) da poboación das 7 cidades

- Máis do 90 % do territorio de Galicia en cobertura móbil e máis do 75 % do territorio de Galicia en cobertura portátil.
- Máis do 96 % da poboación de Galicia en cobertura móbil e máis do 90 % da poboación de Galicia en cobertura portátil.

Xúntase ao final do presente anexo IV un mapa de cobertura teórica e a táboa coa relación de entidades de poboación cubertas, tanto no caso de recepción móbil como portátil, que servirá de referencia á hora de analizar eventuais incidencias ou carencias de cobertura.

A carencia de cobertura nas entidades de poboación que na referida relación figuren como non cubertas non poderá supoñer, en ningún caso, incidencia de servizo, sendo preciso considerar o despregue de novas estacións fixas adicionais ás 101 ERB e 4 REP planificadas no ámbito da presente encomenda, ou a activación temporal das 2 estacións radio base transportables ERB-T, para dotalas de cobertura de rede en caso de necesidade.

Cando para optimizar o nivel de cobertura e, consecuentemente, a garantía de servizo, sexa preciso ou recomendable ocupar emprazamentos de titularidade da Amtega ou de calquera das entidades usuarias da rede, estas facilitarán o acceso gratuíto aos mesmos por parte de Retegal.

Así mesmo, a Amtega e as entidades usuarias da rede comprométense a prestar a colaboración necesaria para a obtención de emprazamentos de titularidade privada que puideran ser de interese para a extensión da rede.

A rede está dimensionada inicialmente para 8.000 usuarios, pero ten capacidade técnica para chegar ata os 12.000. Isto último suporía ampliar o alcance dos servizos e recursos de rede e infraestrutura contemplados na presente encomenda.

A empresa pública de telecomunicacións Retegal será a encargada de xestionar e manter a rede, e todos os servizos asociados:

- Xestión operativa mediante postos de despacho independentes para as principais entidades usuarias da rede que ante determinadas situacións poden ser coordinados conxuntamente.
- Aplicación para xestión dinámica de grupos de emerxencia dende postos de control diferentes, ata un máximo de 25 postos.
- Aplicación de xeolocalización para poder ubicar en tempo real a posición de todos os dispositivos de emerxencia.
- Sistema de gravación de chamadas: posibilidade de ata 120.000 horas de gravación

- Encriptación das comunicacións co algoritmo TEA2.
- Incorpora a posibilidade de habilitar o servizo de datos mellorado (TEDS) que multiplica por 5 a velocidade de transmisión de datos con respecto as redes de emerxencia convencional.
- Integración cos sistema de telefonía fixa e móbil.
- Integración con outros sistemas de comunicacións para emerxencias (SIRDEE, etc.)

B2) Infraestruturas e recursos de rede aportados por Retegal

As infraestruturas utilizadas para a instalación do equipamento son aportadas por Retegal, incluído:

- Espazo en caseta para a instalación do rack de estación base
- Espazo en torre para instalar as antenas.
- Subministro eléctrico en corrente continua con reserva a -48Vdc.
- Transporte entre as estacións base e a ubicación dos centros nodais.
- Transporte entre os nodos e os subsistemas de xestión técnica e operativa, e entre nodos.
- Espazo no centro nodal para o nodo de conmutación principal

A seguinte táboa mostra a listaxe dos 105 emprazamentos seleccionados para a localización das 101 estacións base fixas (ERB) e 4 repetidores (REP), con información sobre:

- tipoloxía da estación a nivel técnico (ERB ou REP) e do emprazamento a efectos do Acordo de Nivel de Servizo (Crítico ou Estratéxico)
- número de portadoras de cada ERB. No caso dos REP, repetirán as portadoras da estación donadora
- tipo de sistema radiante (Omnidireccional ou Directivo)
- segundo se trate de ERB ou REP, indicación do tipo de interface de transporte ou estación base donadora, respectivamente
-

Nome Emprazamento	Tipoloxía emprazamento	Tipoloxía estación	Número portadoras	Sistema Radiante	Interface ou ERB donadora
Allariz	Estratéxico	REP	-	Directivo	ERB Meda
Ancares	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Arteixo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Avion	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Bailadora	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet

Nome Emprazamen- to	Tipoloxía em- prazamento	Tipoloxía estación	Número portado- ras	Sistema Ra- diante	Interface ou ERB donado- ra
Baleira	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Bande-Muíños	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Baralla	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Barbudo	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Barco O	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Becerreá	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Betanzos	Estratéxico	REP	-	Directivo	ERB Bailadora
Bola A	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Burela	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Campolameiro	Estratéxico	REP	-	Directivo	ERB Domaio
Cangas	Crítico	ERB	4	Directivo	Ethernet
Cañiza (A)	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Carballiño O	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Carballo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Cariño	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Catoira	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Cedeira	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Cee	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Cenlle	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Cerdedo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Cerdido	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Chandrea de Queixa 2	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Conforto	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Coruña-Penamoa	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
Cotobade	Estratéxico	REP	-	Directivo	ERB Barbudo
Crecente	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Culleredo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Curota (A)	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Domaio	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
Doniños	Crítico	ERB	3	Directivo	Ethernet
Estrada A	Estratéxico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
Folgozo do Caurel	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Fonsagrada 1	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Fonsagrada 2	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Forcarei	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Friol	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Friol (Cova da Serpe)	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet

Nome Emprazamen- to	Tipoloxía em- prazamento	Tipoloxía estación	Número portado- ras	Sistema Ra- diante	Interface ou ERB donado- ra
Guarda A	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Gudiña A	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Lalín	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Lardeira	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Larouco	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Lavadores	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	E1
Lobios	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Lourenzá	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Lugo	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
Manzaneda	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Mazaricos	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Meda	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Mesón do Vento	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Mondariz	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Mondigo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Mondoñedo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Monforte	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Monte Muralla	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Monterrei	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Montouto	Crítico	ERB	4	Omnidireccional	E1
Muros	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Muxía	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Navia de Suarna	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Neves As	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Nigrán	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Nogais As	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Nogueira de Ramuín	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Noia	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Oia 1	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Ourense-Seminario	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
P.E Merelle	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Pantón	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Páramo	Estratéxico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
Pedrafita	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Pedroso	Crítico	ERB	4	Omnidireccional	Ethernet
Pena Aguda	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Penafeixa	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Pontedeume	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet

Nome Emprazamento	Tipoloxía emprazamento	Tipoloxía estación	Número portadoras	Sistema Radiante	Interface ou ERB donadora
Pontenova A	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Pontes As	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Pontevedra	Crítico	ERB	3	Omnidireccional	Ethernet
Porto Do Son	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Quiroga	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Redondela	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
San Sadurniño 2	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
San Xulián	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Sobrado	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Taboada	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Touro	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Tui	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Val do Dubra	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Verín	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Viana do Bolo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Vigo – Monte Castro	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Vilalba	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Vilariño De Conso 2	Estratéxico	ERB	1	Omnidireccional	Ethernet
Vimianzo	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Viveiro	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Xinzo da Limia	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Xistral	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Xove	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Zas Pico Meda	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet
Zobra	Estratéxico	ERB	2	Omnidireccional	Ethernet

B3) Xestión técnica e operativa da rede

Retegal asumirá as seguintes funcións:

1- XESTIÓN TÉCNICA DA REDE:

Facendo uso da ferramenta TNMS, subsistema de xestión técnica que ofrece unha visión completa e integrada de toda a infraestrutura de telecomunicacións. Retegal encargarse de:

- Supervisión da rede TETRA e dos elementos que a conforman.
- Xestión intelixente de alarmas que inclúe correlación de alarmas de rede.

- Xeración de informes de uso, rendemento e dispoñibilidade da rede.
- Administración do sistema

Esta ferramenta permitirá ao CEXAR de Retegal detectar incidencias de servizo de forma proactiva, mobilizar recursos para o mantemento correctivo das mesmas, e reportar o estado de funcionamento da rede segundo os procedementos definidos no anexo II.

Máis concretamente, Retegal asumirá as seguintes funcións seguindo os procedementos definidos no Anexo II:

- Supervisión de rede, xestión proactiva de eventos e alarmas rexistrados e configuración técnica dos sistemas e servizos asociados.
- Soporte técnico (Help Desk) ás entidades usuarias sobre o estado de funcionamento e incidencias na rede e os seus sistemas asociados.
- Mantemento preventivo e correctivo da rede: ERBs, nodos de conmutación, aplicacións e recursos de infraestrutura e transporte asociados.
- Xestión e reposición de incidencias de servizo, incluída a reparación de equipamento avariado e reposición do stock de repostos preciso, e reporte a Amtega e entidades usuarias dos índices de cumprimento do Acordo de Nivel de Servizo (ANS) recollido no Anexo II.

O Centro de Operación de Rede de Retegal velará porque esta xestión técnica se execute do xeito máis fiable e áxil posible, a fin de cumprir cos obxectivos de dispoñibilidade de servizo indicados no anexo II.

Retegal porá a disposición da Amtega e das entidades usuarias un servizo de soporte técnico e atención a usuarios en réxime de 24x7x365, a través do cal se canalizarán a comunicación de incidencias e reclamacións de servizo, encargándose tamén da solicitude e reporte de traballos programados. Este servizo de soporte técnico prestarase dende o Centro de Xestión e Atención de Rede (CEXAR), segundo o recollido nas bases dos procedementos recollidos no referido anexo II.

2- XESTIÓN OPERATIVA E ADMINISTRATIVA DOS SERVIZOS:

Retegal encargarse, a partir da información recibida da Amtega e as entidades usuarias, de definir o modo en que as diferentes organizacións e usuarios se darán de alta na rede e servizos complementarios, e os parámetros que resulte preciso intercambiar para tentar de trasladar o

máis fielmente que resulte posible a súa organización operativa ao ámbito da Rede de Comunicacións Móviles Dixitais de Emerxencia de Galicia.

Do mesmo xeito, Retegal encargárase da xestión operativa e administrativa posterior:

- alta/baixa/modificación/activación de:
 - elementos de rede, funcionalidades e aplicacións
 - organizacións, grupos, usuarios e acceso a servizos e aplicacións
- integración de terminais e funcionalidades propietarias auditoría técnica periódica do desempeño e rendemento dos sistemas, aplicacións e servizos, co fin de:
 - corrixir defectos de funcionamento ou vicios ocultos
 - incrementar o seu rendemento no caso de que resulte posible mediante a actualización, ou xestión de versións, HW ou SW.
 - informar de incidencias con corte de servizo de especial impacto
 - aportar estatísticas de tráfico cursado a través da rede, con detalle do volume de comunicacións establecidas, distribución xeográfica e horaria, etc
- avaliar e, eventualmente, xestionar conxuntamente coa Amtega as necesidades de adecuación da capacidade da rede en función da evolución da porcentaxe de aproveitamento en cada momento, e da previsión da demanda das entidades usuarias

Para facilitar unha interlocución eficaz e áxil, Retegal definirá os procedementos e fluxos de información necesarios para que se poidan levar a cabo as devanditas tarefas, ou outras de similar natureza, co grado de atención, resposta e autonomía para as entidades usuarias que se acorde conxuntamente á hora de formalizar a alta na rede e a provisión e actualización de servizos e aplicacións.

A coordinación xeral da prestación do servizo de xestión operativa e administrativa realizarase:

- a través da oficina de proxecto da Amtega, para cuestións relacionadas coa auditoría técnica da rede e eventual aprobación de altas, baixas e cambios de planificación, elementos de rede, e de evolución de funcionalidades e aplicacións complementarias

- coas oficinas de proxecto respectivas das entidades usuarias para a xestión de altas, baixas, cambios e actuacións que conxuntamente se acordasen precisas para a súa organización operativa e a xestión dos seus respectivos servizos particulares.

As referidas oficinas de proxecto de cliente relacionaranse á súa vez co órgano equivalente de Retegal, o coordinador da encomenda designado segundo o establecido no anexo I. Retegal habilitará para este fin, un servizo de soporte operativo, administrativo e de atención ás súas respectivas oficinas de proxecto en réxime de 24x7 a través do cal, a Amtega e as entidades usuarias, poderán:

- acceder á tramitación de cuestións relacionadas coa provisión de servizos e aplicacións a cada organización e aos seus usuarios
- resolver dúbidas e problemas relacionados coa provisión e/ou a adaptación da prestación dos servizos (funcionalidades da rede e/ou das aplicacións) ás súas necesidades operativas e organizativas

Retegal levará rexistro de todas as comunicacións que se produzan entre esta e as entidades usuarias, no que se indique hora e causa da comunicación e, en función do tipo, tempos de resolución ou outra información que resulte relevante ou de interese rexistrar para ambas Partes.

As entidades usuarias comprometéranse, á hora de formalizar a alta da súa organización na rede, a identificar as persoas autorizadas que pertencen á súa oficina de proxecto, velando por que todas as comunicacións se canalicen a través delas, e pola observancia dos procedementos formalizados previa á activación dos servizos, e a colaborar con Retegal na recopilación dos parámetros e información que esta estime necesarios para lograr unha óptima xestión operativa e administrativa da rede. As bases deste servizo de soporte operativo e administrativo recóllense no anexo III, se ben deberán de ser desenvolvidas entre as Partes para un mellor axuste ás necesidades de cada entidade, e formalizar a súa sinatura no documento de alta de cada entidade na rede.

3- XESTIÓN DAS GARANTÍAS DOS TERMINAIS DAS ENTIDADES LOCAIS ADHERIDAS BAIXO O MODELO DE ADHESIÓN TIPO B

Retegal debe asumir o mantemento dos terminais das entidades locais adheridas baixo o modelo de adhesión tipo B, a partir da xestión das garantías establecidas nos contratos de adxudicación do Acordo Marco do subministro de terminais de radiocomunicación para o acceso aos servizos

da Rede Corporativa de Comunicacións Móviles Dixitais de Emerxencia e Seguridade de Galicia, incluíndo:

Programación inicial, mantemento e xestión operativa de terminais

Soporte e resolución de dúbidas e/ou incidencias relacionadas cos terminais

Xestión da reparación e/ou substitución de terminais en caso de avaría, sempre que exista garantía que o cubra.

ANEXO II : ACORDO DE NIVEL DE SERVIZO (ANS)

Os obxectivos de calidade cos que Retegal prestará o servizo de xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencia e Seguridade de Galicia poden ser cuantificados por unha serie de parámetros, definidos a continuación, dos que, ademais, establécense as condicións para a súa medida.

Co obxecto de garantir a calidade do servizo prestado, Retegal comprobará a adecuación das características técnicas dos elementos de conmutación, transporte e difusión dos sinais TETRA ás normas e especificacións recollidas no presente contrato e os seus anexos. Tamén velará por asegurar a integridade e funcionalidade das aplicacións, subsistemas e postos de despacho operativos.

No caso de detectar interferencias sobre os sinais de emisión e recepción, Retegal adoptará as medidas técnicas que sexan precisas, e realizará ou dará soporte á Amtega para elo, as xestións que resulten pertinentes ante os distintos órganos administrativos competentes, ao efecto de minimizar, e se lle é posible eliminar, os problemas de interferencias xerados por outras emisións ou servizos.

Retegal informará en tempo real á Amtega e ás entidades usuarias da existencia de anomalías e incidencias de servizo, tanto si son detectadas proactivamente como no caso de recibir reclamacións. Así mesmo, emitirá periodicamente informes de rendemento e cumprimento dos Acordos de Nivel de Servizo definidos no presente Anexo.

Os obxectivos de calidade establécense en base á entidade e tipoloxía dos diferentes centros e servizos.

1. DEFINICIÓN DE DISPOÑIBILIDADE

Enténdese por dispoñibilidade a permanencia das condicións de funcionamento dos nodos de conmutación, ERBs e subsistemas para a xestión e operación de rede, postos de despacho operativo e aplicacións de xeolocalización e gravación nas condicións establecidas no anexo I, e as condicións técnicas e de mantemento definidas na actas de recepción da rede para a que se encomenda a Retegal a súa explotación.

Defínese o servizo básico que precisan as entidades usuarias para satisfacer as súas necesidades operativas e funcionais como o que contempla a funcionalidade completa de servizos de Voz e Datos, e facer chamadas "inter-situ" segundo o seguinte:

- Servizos de rexistro e alta na rede (usuarios e grupos) e mobilidade (handover)
- Servizos de voz: os usuarios poderán acceder aos seguintes servizos
 - Chamadas de grupo
 - Chamadas individuais
 - Chamadas broadcast
 - Chamadas de emerxencia
- Servizos de datos: unicamente se atopará comprendido no servizo básico o envío de mensaxes curtos (SDS) e mensaxes de estado. Exclúense desta definición, que teñen consideración de servizos engadidos, o canal de paquetes de datos IP (PDCH) e o funcionamento das aplicacións propietarias (Customer applications a través das APIs)

Para o cálculo da indispoñibilidade do servizo, tomarase como duración das incidencias o tempo transcorrido dende o momento en que Retegal a detecte e a rexistre nos seus sistemas de xestión de incidencias (REMEDY), ou fose confirmada trala notificación pola Amtega ou as entidades usuarias, ata o momento da restauración do servizo.

A indispoñibilidade computará en horas naturais, incluído o horario nocturno.

O índice de dispoñibilidade exprésase en tanto por cento e calcularase semestralmente, partindo dos tempos de indispoñibilidade que se deriven do cómputo das incidencias rexistradas polos Sistemas de Xestión de Incidencias de Servizo de Retegal.

A fórmula para o cálculo é a seguinte:

$$\text{DISPOÑIBILIDADE} = 100 \times (1 - \text{IS} / \text{Tempo total do semestre})$$

Onde:

IS, é a indispoñibilidade en horas da emisión dun determinado centro durante o semestre, obtido da suma dos tempos de indispoñibilidade das distintas incidencias con afectación de servizo rexistradas

T. total semestre, é o tempo total en horas do semestre.

2. CONDICIÓN DE CÓMPUTO DE INDISPONIBILIDADE

Consideraranse incidencias de servizo con cómputo de indisponibilidade de servizo as seguintes circunstancias:

- Caída total, ou deficiencias de funcionamento, dos nodos de conmutación e/ou sub-sistemas de xestión e operación de rede que impidan cursar tráfico, ou acceder á funcionalidade completa de Voz e Datos (V+D)
- Caída total de unha ERB sen posibilidade de cursar tráfico, ou de acceder á funcionalidade completa V+D, independentemente da causa:
 - o Avaría ou deficiencias do equipamento que conforma a ERB
 - o Avaría ou deficiencias nos sistemas radiantes e antenas de recepción e transmisión
 - o Nodo illado por avaría ou deficiencias no transporte ata os nodos de conmutación
 - o Deficiencias de infraestrutura soporte
- Avarías ou deficiencias de funcionamento dun posto de despacho operativo
- Avarías ou deficiencias de funcionamento do subsistema de Xeolocalización
- Avarías ou deficiencias de funcionamento do subsistema de Gravación
- Caída parcial de unha ERB con porcentaxe reducida de perda de chamadas V+D (10%), se non é por causa de saturación da capacidade da rede.
- A diminución de capacidade das ERB respecto dos valores nominais establecidos na planificación e posta en servizo, segundo o recollido no apartado B2:
 - o A diminución do número de portadoras operativas nunha estación ERB:
 - por riba do 50% das planificadas, a incidencia terá consideración de caída total do servizo da ERB
 - se non supera o 50%, considerarase unha incidencia con afectación parcial do servizo, salvo que por circunstancias do servizo se produza saturación da capacidade, en cuxo caso a incidencia pasará a ser considerada como de caída total dende o instante en que se rexistre
 - o A diminución de potencia radiada, por avaría da ERB ou dos sistemas radiantes:

- por riba de 3dB, a incidencia terá consideración de caída total do servizo da ERB
 - se non supera os 3dB, considerarase unha incidencia con afectación parcial do servizo, salvo que por circunstancias do servizo sexa preciso repoñer o servizo nas zonas de cobertura planificada que tivesen degradada a recepción por mor da incidencia, en cuxo caso pasará a ser considerada como de caída total dende o instante en que se rexistre
- Caída de funcionalidades de servizo adicionais non incluídas no servizo de Voz e Datos
- Se o tempo de establecemento inicial de calquera chamada de voz co sistema non conxestionado, considerando como o tempo que transcorre dende que o usuario presiona o PTT ata que o sistema coloca a petición en cola de espera, é superior a 500 milisegundos
- Degradación dos valores de recepción obtidos nos puntos de comprobación definidos na fase de posta en servizo e verificación técnica de cobertura de rede e, en xeral, valores de recepción por debaixo dos mínimos definidos a continuación nas entidades de poboación declaradas con cobertura, móbil ou portátil, no anexo IV:
 - Umbral mínimo de recepción con terminal móbil: -89 dBm
 - Umbral mínimo de recepción con terminal portátil: -78 dBm
 - En ambos casos, umbral mínimo de BER $10E-4$.

Non se considerará indispoñibilidade do servizo, e polo tanto non computarán para o cálculo dos índices as seguintes situacións:

- Mantemento programado acordado, cun límite de 16 horas por centro e ano.
- Exceso de demanda sobre os servizos, capacidades e funcionalidades contratadas por cada entidade usuaria, e o dimensionamento da rede recibida por Retegal.
- Forza maior ou caso fortuíto, tales como incendios, inundacións, temporais, descargas atmosféricas directas, roubo, espolio, vandalismo, etc.
- Imposibilidade xustificada de acceso ás instalacións dos medios e recursos técnicos. Entre outras: obstrución ou destrución dos camiños de acceso, folgas ou motíns, situacións que supoñan riscos para as persoas, etc.

- Avarías ou deficiencias de servizo derivadas de inadecuadas condicións de instalación, mantemento ou conservación do equipamento dos postos de despacho operativo ou do nodo secundario,
- Avarías ou deficiencias de servizo derivadas de problemas en liñas de comunicación alleas á responsabilidade de Retegal
- Imposibilidade para realizar traballos de mantemento en exterior durante o horario nocturno (fora do horario comprendido entre as 8 e as 21 horas), ou en situacións que impidan dar cumprimento á normativa de Prevención de Riscos Laborais.
- Emprego, por parte das entidades usuarias, de terminais, sinalización, protocolos, aplicacións ou funcionalidades que non cumpran as condicións e parámetros acordados conxuntamente no momento de activación do acceso á rede.
- Perda de calidade na emisión, que impacta nas funcionalidades e servizos da rede, orixinada por interferencias non provocadas por Retegal nas frecuencias de difusión.
- Perda de calidade, que impacta nas funcionalidades e servizos da rede, orixinada por interferencias manifestadas sobre os sistemas de recepción.
- Tempos mortos imputables á Amtega e/ou ás entidades usuarias, por exemplo: inaccesibilidade ás súas instalacións e problemas na subministración eléctrica dos equipos en locais do cliente. No tocante a isto último, Retegal quedará eximida de responsabilidade de rexistrarse:
 - o Valores de tensión de alimentación en corrente alterna inferiores ao 20%, e superiores ao 10%, respecto do valor nominal da subministración, 230 Vac
 - o Valores de tensión de alimentación en corrente continua inferiores a -40,5Vdc e superiores a -57Vdc. En xeral, en condicións que non satisfagan o disposto na norma ETS 300 132-2 para subministros de tensión nominal -48Vdc.
- Indispoñibilidades derivadas de inadecuadas condicións ambientais (sucidade, humidade, temperatura, etc), ou danos causados por terceiros, no caso dos equipos de Retegal instalados en dependencias da Amtega ou as entidades usuarias. Deberá de evitarse a superación dos seguintes límites de temperatura e humidade relativa: $28\pm 2^{\circ}\text{C}$ e $55\%\pm 25\%$.

- No caso dos repetidores (REP), ante caída da ERB donadora.

3. ÍNDICES DE CONTINUIDADE E DISPOÑIBILIDADE

Os mínimos niveis de servizo a cumprir son os seguintes:

- Dispoñibilidade do servizo de acceso ao servizo básico de Voz e Datos por ERB e/ou REP:
 - Estacións base consideradas centro crítico: 99,70% semestral.
 - Estacións base consideradas centro estratéxico: 99,50% semestral.
- Dispoñibilidade conxunta de rede do servizo de acceso ao servizo básico de Voz e Datos: 99,90% semestral, obtido como promedio das dispoñibilidades rexistradas por todas as ERBs.
- Dispoñibilidade dos sistemas de conmutación e control, e dos subsistemas de xestión técnica da rede: 99,95% semestral.
- Dispoñibilidade dos sistemas de xestión operativa e postos de despacho: 99,50% semestral.

4. TEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

A maiores, Retegal comprométese ao cumprimento dos seguintes tempos máximos de resolución de avarías.

Unha vez que unha incidencia teña sido detectada por Retegal, ou comunicada pola Amtega ou calquera das entidades usuarias, Retegal procederá á atención e resolución da mesma mediante os sistemas de telecontrol, ou mobilizando os recursos técnicos e humanos que resultasen precisos.

Avarías na infraestrutura de conmutación e nos subsistemas de xestión e operación da Rede	ANS
Avaría infraestrutura conmutación - Interrompen totalmente o servizo	2 horas
Avaría infraestrutura conmutación - NON interrompen totalmente o servizo	6 horas
Incidencia, defecto ou problema - SEN degradación servizo	24 horas
Avaría subsistemas de xestión e operación da rede - Interrompen totalmente o servizo	2 horas
Avaría subsistemas de xestión e operación da rede - NON interrompen totalmente o servizo	6 horas
Incidencia, defecto ou problema - SEN degradación servizo	24 horas

Avarías nos postos de despacho operativos, subsistema de gravación e subsistema de xeolocalización con interrupción total do servizo	ANS
Avarías postos de despacho operativos - entre as 8h e as 21h	4 horas
Avarías postos de despacho operativos - resto do día	8 horas
Subsistema de gravación - entre as 8h e as 21h	4 horas
Subsistema de gravación - resto do día	8 horas
Subsistema de xeolocalización - entre as 8h e as 21h	4 horas
Subsistema de xeolocalización - resto do día	8 horas
Incidencia, defecto ou problema postos de despacho operativos - SEN degradación servizo	48 horas

Avarías en estacións base (ERB) e repetidores (REP) con interrupción total do servizo	ANS
Emprazamento Crítico	4 horas
Emprazamento Estratéxico	8 horas

Incidencias, defectos ou problemas en zona de cobertura e en estacións base (ERB) sen interrupción total de servizo ou sen degradación de servizo	ANS
Incidencia, defecto ou problema en estación base (ERB): SEN degradación servizo ou SEN interrupción total de servizo	48 horas
Deficiencia en zona de cobertura - urbana ou industrial (de confirmarse a responsabilidade de Retegal, e sempre que sexa subsanable)	7 días
Deficiencia en zona de cobertura - resto (de confirmarse a responsabilidade de Retegal, e sempre que sexa subsanable)	15 días

5. ASISTENCIA TÉCNICA ANTE INTERFERENCIAS

As interferencias divídense en dous grandes grupos:

1. Aquelas producidas polos sinais que difunde a propia Retegal.
2. As producidas por terceiros, que á súa vez divídense en:
 - a) as que interfíren o sinal de recepción
 - b) as que afectan directamente á zona cuberta por unha estación.

As interferencias tipo 1 consideraranse como indispoñibilidade do servizo, salvo cando se deriven de condicións de planificación establecidas pola Administración. Retegal disporá dos medios necesarios para resolvela no menor prazo posible e propondrá alternativas ao respecto, para a súa aprobación pola Amtega e/ou a Administración competente.

As interferencias tipo 2a) e 2b) non se considerarán incluídas no cálculo de indispoñibilidade do servizo, ao ser alleas á súa responsabilidade. Nembargante, dado que afectan á prestación do servizo, Retegal realizará coa maior axilidade que resulte posible tras a detección e diagnóstico do problema, as comprobacións e medicións técnicas oportunas para determinar a orixe do sinal interferente, así como a avaliación dos efectos producidos sobre o servizo e área de cobertura.

Retegal prestará axuda técnica e facilitará á Amtega toda a información necesaria para facilitar a resolución dos problemas orixinados, realizar as xestións oportunas ante os órganos competentes da Administración, e propondrá actuacións (provisionais ou definitivas) que permitan resolver ou minimizar a afectación aos sinais difundidos e á funcionalidade e servizos prestados.

6. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS DE SERVIZO E ATENCIÓN AO CLIENTE

Retegal pon a disposición de Amtega e as entidades usuarias o seu Centro de Atención e Xestión de Rede (CEXAR), que conta con atención 24x7x365, a través do cal se canalizarán incidencias, reclamacións e consultas do estado dos servizos contratados, mediante o emprego do procedemento de comunicación de incidencias e traballos programados recollido no Anexo II, que haberá de ser asinado polas partes.

- Números de atención ao cliente: 981 57 32 92, 901 100 424.
- Atención e recepción de incidencias. 24x7x365
- Información proactiva de incidencias detectadas por Retegal
- Solicitude e reporte de traballos programados

Neste apartado descríbese o procedemento para a comunicación de incidencias e reclamacións entre Retegal e o CXR da Amtega (ou os interlocutores dos postos de despacho/servizos premium e xestión operativa das entidades usuarias), que poden ser detectadas por calquera das partes.

Co fin de optimizar a xestión en tempo e forma para a comunicación e resolución das reclamacións e incidencias nos servizos finais prestados por Retegal, así como a comunicación para a solicitude e reporte de execución dos traballos programados, requírese a especificación e seguimento dunha serie de pautas de actuación (procedementos) definidas e aceptadas conxuntamente por ambas as dúas partes. Estes procedementos esbózanse nos seguintes apartados.

Así mesmo, ambas partes acordan a creación dunha Comisión de Seguimento de Calidade de Servizo. Esta Comisión poderá reunirse semestral ou anualmente, ou en calquera momento a requirimento dalgunha das partes, e terá por obxecto:

- Revisar os informes de cumprimento de servizo e analizar as incidencias máis relevantes, promovendo a identificación e proposta de accións de mellora e optimización do rendemento da rede, e dos servizos prestados por Retegal.
- Revisar, ou definir, pautas e canles de comunicación establecidos para a xestión do servizo, a atención ás entidades usuarias, e o formato e contido das comunicacións, boletíns, formularios e informes.
- Avaliar a necesidade de executar cambios de alcance, despregue, configuración ou actualización de prestacións, hardware ou software, na rede.

Coa finalidade de mellorar a operatividade das reunións desta Comisión de Seguimento, circularanse con carácter previo os informes de cumprimento de servizo, e ambas partes elaborarán a orde do día. A comisión estará integrada por:

Retegal	Amtega

6.1. Comunicación de incidencias e reclamacións

O procedemento de comunicación de reclamacións entre ambas as dúas empresas debe rexerse por criterios de rapidez e eficacia, de forma que o tempo de comunicación dunha reclamación sexa mínimo. Para tal efecto, estas comunicacións canalizaranse en todo momento a través do CEXAR de Retegal, o CXR da Amtega e os teléfonos de atención dos postos de despacho e xestión operativa das entidades usuarias da rede.

Cando o persoal de Amtega, das entidades usuarias ou Retegal detecte unha posible avaría ou problema nos servizos prestados por Retegal deberá notificalo á outra parte á maior brevidade posible. A notificación de incidencias realizarase mediante chamada telefónica e envío do documento denominado **"Boletín de Reclamacións"** definido no apartado 8, por correo electrónico ao CEXAR de Retegal e aos contactos de Amtega e das entidades usuarias que figuran no apartado 6.1.3, segundo corresponda. Estes servizos funcionan 24x7x365.

Para facilitar o posterior seguimento da incidencia, por cada comunicación Retegal facilitará un número de referencia que se corresponderá co ordinal asignado pola aplicación de Xestión de Incidencias de Retegal (REMEDY). Por cada unha das incidencias crearase un documento, non admitíndose, en ningún caso, comunicacións ou correos electrónicos con varias incidencias.

Retegal centralizará a detección de incidencias no CEXAR, quen comunicará calquera incidencia, por teléfono e correo electrónico segundo o formato definido no apartado 8. O CEXAR abrirá unha incidencia no seu sistema de xestión e asignará os recursos precisos para a súa resolución dentro dos límites definidos polo Acordo de Nivel de Servizo (ANS) recollido no Anexo II; comunicando o número de rexistro de incidencia.

En caso de que a detección e comunicación de incidencias sexa realizada pola Amtega ou as entidades usuarias o proceso será similar, enviando dende o CEXAR vía correo electrónico o boletín co número de referencia correspondente para deixar constancia da reclamación.

O CEXAR informará a Amtega e ás entidades usuarias periodicamente do estado da incidencia, ademais do momento da súa resolución; requirindo a conformidade de CXR ou dos postos de despacho e xestión operativa das entidades usuarias unha vez resolta.

Retegal incluírá no boletín os datos seguintes:

- Número Administrativo.
- Síntoma.
- Elementos de Rede.
- Data/Hora de detección.
- Prioridade e servizo afectado.
- Datos de contacto de quen comunica a incidencia. Só poderán facelo persoas autorizadas recollidas no presente documento, no apartado 6.1.2.

Unha vez resolto o problema e con carácter obrigatorio, enviarase o modelo "Boletín de Reclamación" cos datos de resposta no apartado "SOLUCIÓN", indicando os datos seguintes:

- Causa.
- Descrición da solución e observacións que foran de aplicación.
- Data/Hora de solución.
- Data/Hora de resposta.
- Tempo de actuación e de afectación de servizo.
- Duración da incidencia.
- Tipo de solución -Definitiva, provisional.
- Resolto por.

Recibida a resposta, a parte reclamante verifica a resolución real do problema, confirma telefonicamente a reposición do servizo e formaliza a devandita solución enviando por fax ou correo electrónico o "Boletín de Reclamación" co apartado de "VERIFICACION" debidamente cumprimentado. Se o resultado da verificación non se obtivo no prazo de catro horas, considerarase automaticamente pechada a incidencia.

- Tipo de verificación -Aceptada, rexeitada, posposta.
- Data/Hora de verificación.
- Data/Hora de peche.
- Verificado por.

Todo boletín cuxa solución fose rexeitada, dará lugar a un novo proceso de análise da reclamación. Cando se xere a nova resposta enviarase un boletín co apartado SOLUCION cuberto e co número de serie da reclamación orixinal. Despois de dous rexeitamentos na solución dunha mes-

ma incidencia, ambas as dúas partes realizarán probas conxuntas. Se estas non resultan satisfactorias, procederase ao escalado definido neste documento, no apartado 6.1.2.

6.1.1. Clasificación das reclamacións e escalado de incidencias

En función do impacto sobre o servizo, as reclamacións de incidencias clasifícanse dentro das seguintes prioridades:

- **Urxente:** Perda total dun servizo crítico
- **Grave:** Degradación da calidade, ou caída parcial dun servizo crítico, ou perda total dun servizo, subsistema ou funcionalidade de rede complementario.
- **Menor:** Notificación de deficiencias por traballos programados, comunicación de incidencias non confirmadas ou actuacións en incidencias. Degradación da calidade, ou caída parcial dun servizo, subsistema, ou funcionalidade de rede complementario.

Ante calquera das reclamacións antes mencionadas, ambas as dúas empresas poderán escalalas se o tratamento non se considera axeitado, é un elemento de rede prioritario, o impacto no servizo é notable ou as circunstancias desta a fan especial.

6.1.2. Contactos e niveis de escalado ante reclamacións e incidencias

➤ **Contactos**

Contactos Retegal – Amtega ou entidade usuaria	
Retegal (Atención 24x7x365)	Centro de Xestión e Atención de Rede Telf.: 901 100 424 Fax: 881 997 050 Correo Electrónico: cexar@retegal.es
Amtega ou entidade usuaria (Atención 24x7x365)	

➤ **Escalado Retegal**

Niveis de Escalado	Retegal	Teléfonos
Nivel 1 (24x7x365)	Responsable Quenda CEXAR D. Correo Electrónico: cexar@retegal.es	901 100 424
Nivel 2	Responsable CEXAR/Operacións D. Rafael García Rodríguez Correo Electrónico: rafael.garcia.rodriguez@retegal.es	881 99 70 55 606 95 12 59
Nivel 3	Director Técnico D. Joaquín Alonso Montenegro Correo Electrónico:	981 546 686 630 089 077

	joaquin.alonso.montenegro@retegal.es	
--	--	--

➤ **Escalado Amtega ou entidade usuaria**

Niveis de Escalado	Amtega ou entidade usuaria	Teléfonos
Nivel 1 (24 X 7 X 365)		
Nivel 2		
Nivel 3		

6.2. Traballos programados de mantemento

O persoal de Retegal encargárase de realizar todas as actuacións que resulten necesarias para o mantemento preventivo e correctivo do equipamento que presta servizo á rede, xa sexa in situ ou remotamente.

As actuacións de mantemento programado que supoñan afectación ao servizo que prestan os equipos dedicados exclusivamente a prestar servizo á rede dixital de emerxencia e seguridade de Galicia realizaranse de acordo con Amtega e as entidades usuarias da rede polo que, a tal fin, se acordarán os calendarios e momentos de intervención máis convenientes.

Serán realizados preferentemente en horario nocturno (de 24 a 8 horas), ou a primeira hora da mañá cando sexa necesario intervir sobre elementos de subministración de enerxía, torres, sistemas radiantes, ou en centros illados con dificultades de acceso. Os traballos en altura, por normativa de prevención de riscos laborais, realizaranse con luz diúrna.

Cando as actuacións deban realizarse sobre elementos comúns a varias entidades ou grupos de usuarios, Retegal valorará o nivel de impacto e preferencias das entidades e informará razoadamente sobre o momento máis axeitado para realizar as actuacións.

Para a realización das actuacións enumeradas, Retegal resérvase ata un máximo de dezaseis (16) horas por ano e estación e subsistema e catro (4) horas por ano para os nodos de conmutación. A realización dos traballos será conforme coa lexislación vixente en materia de seguridade e saúde laboral.

Comunicación de traballos programados

Retegal comprométese á comunicación daqueles traballos que se vaian realizar na rede e que poidan afectar á prestación do servizo contratado. Esta comunicación realizarase cun tempo mínimo de antelación, salvo emerxencias ou imprevistos, dunha semana previa á realización do mesmo, utilizando para iso o modelo "Comunicación de Traballos Programados" adxunto no

apartado 9, sempre acompañado do procedemento establecido para a reposición do servizo caso de non poder culminar este con éxito, indicando os seguintes datos:

- N.º de petición.
- Prioridade.
- Data de petición.
- Servizo afectado.
- Motivo.
- Data/hora inicio proposta.
- Data/hora fin proposta.
- Datos do solicitante.
- Datos responsable de execución.

Amtega autorizará data e hora de realización, se procede, nos dous (2) días seguintes á recepción da petición, coa devolución da solicitude cumprimentando os seguintes apartados:

- Aceptación/Rexeitamento do traballo.
- N.º de autorización.
- Data/hora inicio.
- Data/hora fin.
- Datos responsable Amtega.

En caso de rexeitamento por parte da Amtega, Retegal volverá enviar o boletín cunha alternativa de realización. En caso de non recibir resposta no prazo sinalado, Retegal entenderá que Amtega acepta a súa proposta.

A comunicación para solicitude de traballos programados que supoñan afectación sobre o servizo realizarase aos contactos de Amtega determinados na táboa do apartado 6.2.3. Amtega valorará a necesidade de crear un código interno de autorización que ampare o traballo e indicará a Retegal o número do mesmo, que se codificará no campo "nº autorización" do apartado "Confirmación da petición" a cumprimentar por Amtega para a autorización, ou denegación, do traballo programado proposto por Retegal.

Neste mesmo apartado, no campo "Comentarios", Amtega fará constar se estima necesario controlar de xeito especial a execución de determinados traballos con posible afectación a servizo, de tal modo que, dende o CEXAR de Retegal, se realicen sendas chamadas telefónicas ao CXR da Amtega, unha previa e outra no momento de finalización dos traballos, para comprobación do correcto funcionamento de todos os servizos. Nestas chamadas se indicará o "nº autorización" proporcionado por Amtega.

En calquera caso, Retegal comunicará, mediante correo electrónico ou chamada telefónica, o inicio e fin do traballo programado a CXR. Caso de xurdir algún tipo de incidencia no transcurso do mesmo que impida a súa culminación, ou de producirse afectación de servizos non comunicados no Boletín de Solicitud de Traballos Programados, Retegal procederá á reposición do servizo coa maior brevidade posible, notificando inmediatamente este feito a CXR.

Unha vez realizado o traballo programado Retegal procederá á devolución do boletín comunicando os seguintes datos:

- Tempo real de corte de servizo.
- Cancelación.
- Incidencias.

6.2.2. Táboa de solicitantes e xestión de traballos programados

Niveis de Escalado	Retegal	Teléfonos
Primeiro	Centro de Xestión e Atención de Rede Correo Electrónico: cexar@retegal.es	981 56 54 97 901 333 111 Fax: 881 997 050
Segundo	Responsable CEXAR/Operacións D. Rafael García Rodríguez Correo Electrónico: rafael.garcia.rodriquez@retegal.es	881 99 70 55 606 95 12 59
Terceiro	Director Técnico D. Joaquín Alonso Montenegro Correo Electrónico: joaquin.alonso.montenegro@retegal.es	981 546 686 630 089 077

6.2.3. Táboa de receptores para a xestión de traballos programados

Niveis de Escalado	Amtega ou entidade usuaria	Teléfonos
Solicitud e Aprobación		
Seguimento da execución		

7. PERÍODO DE PROBA EN CENTROS DE NOVA INSTALACIÓN

Para poder garantir a axeitada prestación do servizo dentro das condicións de calidade establecidas, é necesario considerar un período de emisión en probas, durante os dous meses seguintes á data de posta en operación para as estacións e subsistemas de nova instalación.

Para estes efectos, enténdese como emisión en probas a realizada con sinais e/ou tráfico de xerado expresamente para as probas, ou con sinais test. Este período non se considerará no cómputo de indispoñibilidade, non dando lugar a reclamacións ou penalizacións por interrupción de servizo.

O día seguinte ao de finalización do período de emisión en probas considerarase como inicio oficial do servizo. Nembargante, o período de probas poderá ser ampliado, logo de comunicación razoada de Retegal á Amtega, se hai razóns técnicas que xustifican que o servizo non se vai axustar aos niveis de calidade esixibles, ou comprometidos, ou no caso de detectarse interferencias ou imprevistos.

Para a resolución dos problemas que puidesen xurdir, Retegal someterá á aprobación de Amtega unha proposta de actuacións correctoras co seu correspondente calendario de execución.

8. BOLETÍN DE RECLAMACIÓN PARA COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

<u>BOLETÍN DE RECLAMACION</u>		
DATOS XERAIS		
Data e Hora:	Números de Serie: (1) CEXAR: CXR:	
Síntoma: (2)		
Elemento de Rede: (3)		
Comunicado por: (10)		
Data/Hora Detección:	Prioridade: (4)	
Servizo afectado:		
SOLUCIÓN		
Causa: (5)		
Descrición solución: (6)		
Observacións: (7)		
Data/hora solución:	Resolto por:	Tempo afectación Servizo:

Data/hora resposta:	Tempo actuación:	Tipo de solución: (8)
VERIFICACIÓN		
Tipo de verificación: (9)	Data/hora verificación:	
Verificado por:	Data peche:	

(1) O número de serie estará composto por varios díxitos identificativos do número da reclamación rexistrado no CEXAR, máis concretamente na ferramenta de xestión de incidencias Remedy, así como o código de incidencia dos sistemas do CXR. Consignaranse ambos códigos para facilitar a trazabilidade.

(2) Descrición anomalía.

(3) Acota os datos da reclamación, identificando o elemento de rede ou servizo afectado.

(4) Indicativo tipo reclamación:

U	Urxente
G	Grave
A	Aviso

(5) Código asociado á solución da reclamación:

1. Non puido comprobarse incidencia (NCI)
2. Traballos Programados
3. Fallo sistema de conmutación e subsistemas de xestión técnica e operativa de rede
4. Fallo Estación Radio Base (ERB) detallando na medida do posible a causa raíz (estación, sistemas radiantes, etc)
5. Fallo transporte
6. Fallo infraestrutura ou subministro
7. Interferencia en transmisión e/ou recepción
8. Alieo Retegal (vandalismo, roubo, forza maior, etc)
9. Outros

(6) Información adicional da solución.

(7) Observacións que se queiran reflectir.

(8) Definitiva, provisional.

(9) Aceptada, rexeitada, posposta.

(10) Polo menos nome e apelidos e teléfonos de contacto, de forma que se poida identificar que quen cursa a incidencia é persoal autorizado.

9. BOLETÍN DE SOLICITUDE E COMUNICACIÓN DE TRABALLOS PROGRAMADOS

COMUNICACIÓN DE TRABALLOS PROGRAMADOS		
SOLICITUDE DO TRABALLO (a encher por Retegal)		
N.º Petición:	Prioridade:	Data petición:
Servizos afectados:		
Motivo:		
Data Inicio Proposta:	Hora:	
Data Terminación Proposta:	Hora:	
Solicitante:	Teléfono/móbil/Fax:	
Responsable Execución en campo:	Teléfono/móbil/Fax:	
CONFIRMACION DE PETICION (a encher por Cliente):		
☐ ACEPTADA	☐ ACEPTADA CON MODIFICACION DE DATAS	☐ DENEGADA
N.º de autorización (Nº BTP TELEFÓNICA):	Responsable Cliente:	
Data Inicio:	Hora:	
Data Terminación:	Hora:	
Comentarios:		
RESOLUCION DO TRABALLO (a encher por Retegal)		
☐ Cancelado	Motivo cancelación:	
Data Inicio Real:	Hora:	
Data Terminación Real:	Hora:	
Incidencias:		

ANEXO III: XESTIÓN OPERATIVA DA REDE E SOPORTE ÁS ENTIDADES USUARIAS PARA A TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTA, BAIXA, CAMBIO OU ACTIVACIÓN DE TERMINAIS, APLICACIÓNS E FUNCIONALIDADES

1. TERMINAIS

Co obxecto de garantir a compatibilidade e interoperabilidade coa rede e os seus sistemas e aplicacións complementarias, Retegal manterá permanentemente actualizada unha relación de terminais homologados para o seu uso na Rede Dixital de Emerxencias de Galicia.

Sen prexuízo do anterior, Retegal poderá rexeitar os modelos e marcas de terminais para os que teña constatado calquera erro de funcionamento en base aos resultados derivados da prestación do servizo de rede, ou ben, non teñan superado as probas de homologación definidas ao obxecto de garantir unha axeitada prestación do servizo con todas as funcionalidades propias da rede. Neste caso, Retegal actualizará a relación de terminais homologados e informará á entidade usuaria do resultado.

A adquisición, instalación e mantemento dos terminais non está incluído nesta encomenda e corresponderá a cada entidade usuaria, agás no caso das entidades locais adheridas segundo a opción B dos modelos de adhesión previstos no Anexo VIII da presente encomenda, para as que Retegal debe asumir o mantemento dos terminais a partir da xestión das garantías establecidas nos contratos de adxudicación do Acordo Marco do subministro de terminais de radiocomunicación para o acceso aos servizos da Rede Corporativa de Comunicacións Móviles Dixitais de Emerxencia e Seguridade de Galicia, incluíndo:

- Programación inicial, mantemento e xestión operativa de terminais
- Soporte e resolución de dúbidas e/ou incidencias relacionadas cos terminais
- Reparación e/ou substitución de terminais en caso de avaría

O servizo de mantemento de terminais para as entidades locais adheridas segundo a opción B centralizarase no Centro de Xestión Operativa TETRA (CEXOT) de Retegal, con atención exclusiva aos responsables autorizados polas entidades locais, dispoñible 24x7x365 e con horario de atención telefónica 8x5 (só laborables):

- Co fin de optimizar en tempo e forma a atención das peticións de resolución de incidencias e avarías destes terminais, empregarase un *Procedemento de comunicación para a xestión operativa e administración dos servizos para entidades locais*
- Establécese o seguinte acordo de nivel de servizo (ANS):
 - Alta de terminais: 7 días laborables tralo acopio/cesión dos terminais (agás na *alta inicial de terminais do concello*)
 - Incidencias de terminais portátiles: 72 horas en días laborables
 - Incidencias de terminais fixos e móbiles: 96 horas en días laborables

- Resto de actuacións ou consultas: máximo 24 horas para a resposta e 48 horas para a resolución, en ambos casos computadas en días laborables

2. POSTOS DE DESPACHO E XESTIÓN OPERATIVA

Gran parte da xestión operativa das comunicacións de todas as organizacións e usuarios que dependen dunha mesma entidade usuaria poderá ser asumida directamente, de xeito autónomo, por aquelas entidades que dispoñan dun posto de despacho fixo coas prestacións homologadas por Retegal para poder exercer tal función na Rede Dixital de Emerxencias de Galicia.

Dentro do ámbito de execución da presente Encomenda prevese a prestación por parte de Retegal do servizo de acceso a posto de despacho e aplicacións premium segundo o establecido na táboa 1.

No caso de estas entidades, Retegal facilitará:

- ACCESO A APLICACIÓNS PREMIUM: Xeolocalización, Gravación de Voz, DatosTEDs nas 7 cidades, programación de APIs e chamadas externas
- ACCESO A POSTO DE DESPACHO E XESTIÓN OPERATIVA: xestión independente de flotas, usuarios e grupos dinámicos. Inclúe a operación e mantemento do posto de despacho e a liña de conexión co sistema de conmutación para a integración operativa na rede

Outras entidades usuarias, e as xa referidas, poderán adquirir ao seu cargo postos de despacho adicionais, aportando Retegal colaboración na definición da configuración do posto de despacho máis axeitado en cada caso, así como a definición de requisitos técnicos e condicionantes operativos que garanten a súa axeitada integración na rede.

Retegal tamén aportará soporte para a implantación, posta en marcha e posterior mantemento de novos postos de despacho, sempre e cando se garanta a compatibilidade cos sistemas homologados para a súa integración na rede. Caso de non observarse a totalidade das condicións establecidas, Retegal non será responsable da imposibilidade para habilitar determinadas funcionalidades, ou do rexistro de comportamentos erráticos.

As entidades usuarias que accedan a un posto de despacho terán acceso, como mínimo, ás seguintes funcionalidades:

- Recepción directa de audio, con control de volume independente, das chamadas do grupo activo no posto de despacho
- Recepción en tempo real do indicativo do chamante no posto de despacho
- Cambiar de forma sinxela o grupo activo en cada posto de despacho
- Recibir en segundo altofalante independente, con control de volume, o audio mezclado xerado en outros grupos que o posto de despacho desexa monitorizar
- Realizar chamadas en grupo activo mediante simple pulsación PTT
- Intervir en chamadas con dereito preferente
- Efectuar chamadas de emerxencia
- Fusionar ou dividir grupos
- Creación dinámica de grupos
- Conectar a usuarios a/dende redes externas cando non estean autorizados a facelo directamente
- Activar escoita ambiental dun determinado terminal, previa autorización correspondente
- Funcións de xestión de usuarios, en toda a rede ou en rangos predefinidos de usuarios e grupos. Realizar chamadas a varios grupos simultaneamente
- Recibir automaticamente a información de estado das unidades ao seu cargo para o seguimento de incidentes sen necesidade de voz.

No caso das entidades usuarias que non dispoñan de posto de despacho, Retegal poderá aportar soporte para a realización das tarefas de xestión de flotas, usuarios, grupos e terminais. O alcance do soporte e nivel de servizo (horario de atención, tempo de resposta e resolución) deberán de ser acordados mutuamente por ambas Partes, establecendo condicións razoables a partir da análise e avaliación das necesidades de soporte requiridas, e a capacidade que Retegal poida comprometer en cada momento cos seus recursos.

Retegal fará os seus mellores esforzos por atender as necesidades xerais, e particulares, das entidades usuarias. A partir da recepción dos requisitos trasladados polas entidades á hora de formalizar a solicitude de alta na rede, Retegal fará unha avaliación e proposta de nivel de servizo e atención a satisfacer, que deberá de ser asinada polas partes en sinal de conformidade. O prazo mínimo para facer esta avaliación é de 1 semana dende o rexistro da solicitude.

No caso de que Retegal non dispoña nun determinado momento de recursos para satisfacer o nivel de servizo e atención operativa requiridos, presentará no prazo máximo de 1 mes dende o rexistro da solicitude da entidade usuaria unha proposición técnica e económica, acotando o prazo no que podería estar en disposición de alcanzar ese nivel de servizo.

3. DEFINICIÓN DO SOPORTE DE XESTIÓN OPERATIVA

Retegal habilitará para este fin, un servizo de soporte de xestión operativa, administrativa con atención aos responsables das entidades usuarias en réxime de 24x7 a través do cal, a Amtega e as entidades usuarias, poderán:

- acceder á tramitación de cuestións relacionadas coa provisión de servizos e aplicacións a cada organización e aos seus usuarios
- resolver dúbidas e problemas relacionados coa provisión e/ou a adaptación da prestación dos servizos (funcionalidades da rede e/ou das aplicacións) ás súas necesidades operativas e organizativas

A coordinación xeral da prestación do servizo de xestión operativa e administrativa realizarase:

- a través da oficina de proxecto da Amtega, para cuestións relacionadas coa auditoría técnica da rede e eventual aprobación de altas, baixas e cambios de planificación, elementos de rede, e de evolución de funcionalidades e aplicacións complementarias
- coas oficinas de proxecto e os centros de xestión operativa das respectivas das entidades usuarias para a xestión de altas, baixas, cambios e actuacións que conxuntamente se acordasen precisas para a súa organización operativa e a xestión dos seus respectivos servizos particulares.

Niveis de Escalado	ENTIDADE USUARIA	Teléfonos
Nivel 1	Centro Xestión Operativa D. Correo Electrónico:	
Nivel 2	Responsable Centro Xestión Operativa D. Correo Electrónico:	
Nivel 3	Responsable Oficina Proxecto D. Correo Electrónico:	

As referidas oficinas de proxecto de cliente relacionaranse á súa vez co órgano equivalente de Retegal: o Centro de Soporte Operativo TETRA, o Responsable de Xestión Operativa TETRA, ou o coordinador da encomenda designado por Retegal, segundo corresponda e o indicado a continuación.

Todas as solicitudes de soporte a nivel haberán de ser presentadas por escrito, e canalizadas a través de correo electrónico xenérico administración tetra@retegal.es, habilitando adicionalmente un teléfono de atención telefónica en réxime de atención 8x5. Os datos de contacto e niveis de escalado definidos para este servizo son:

Niveis de Escalado	Retegal	Teléfonos
Nivel 1 (atención telefónica 8x5)	Centro Soporte Operativo TETRA D. Correo Electrónico: administracion.tetra@retegal.es	
Nivel 2	Responsable Xestión Operativa TETRA D. Correo Electrónico: @retegal.es	
Nivel 3	Responsable Servizo TETRA D. Correo Electrónico: @retegal.es	

Retegal levará rexistro de todas as comunicacións que se produzan entre esta e as entidades usuarias, no que se indique hora e causa da comunicación e, en función do tipo, tempos de resolución ou outra información que resulte relevante ou de interese rexistrar para ambas Partes.

Retegal desenvolverá unha aplicación tipo WEB que permita facilitar esta tramitación para as entidades, habilitando de xeito telemático a posibilidade de facer rexistro da solicitude, consulta e seguimento en tempo real e estatístico dos trámites cursados e pendentes, e a recepción da resolución.

As entidades usuarias comprometeranse, á hora de formalizar a alta da súa organización na rede, a identificar as persoas autorizadas que pertencen á súa oficina de proxecto, velando por que todas as comunicacións se canalicen a través dela, e á observancia dos procedementos formalizados previo á activación dos servizos. Tamén a colaborar con Retegal na recopilación dos parámetros e información que esta estime necesarios para lograr unha óptima xestión operativa e administrativa da rede.

4. ALCANCE E FORMULARIOS PARA A XESTIÓN OPERATIVA

As bases deste servizo de soporte operativo e administrativo, así como o procedemento detallado, datos e formularios a empregar para os distintos trámites identificadas a continuación, deberán de ser desenvolvidas entre as Partes para un mellor axuste ás necesidades de cada entidade, e formalizar a súa sinatura no documento de alta de cada entidade na rede.

Os horarios de atención, resposta e resolución definiranse de xeito proporcionado ás necesidades trasladadas polas entidades usuarias no momento de solicitude e formalización da súa alta na rede.

Retegal fará os seus mellores esforzos por atender as necesidades xerais, e particulares, das entidades usuarias. A partir da recepción dos requisitos trasladados polas entidades á hora de

formalizar a solicitude de alta na rede, Retegal fará unha avaliación e proposta de nivel de servizo e atención a satisfacer, que deberá de ser asinada polas partes en sinal de conformidade. O prazo mínimo para facer esta avaliación é de 1 semana dende o rexistro da solicitude de alta.

No caso de que Retegal non dispoña nun determinado momento de recursos para satisfacer o nivel de servizo e atención operativa requiridos, presentará no prazo máximo de 1 mes dende o rexistro da solicitude da entidade usuaria unha proposición técnica e económica, acotando o prazo no que podería estar en disposición de alcanzar ese nivel de servizo.

Como mínimo, este servizo de soporte operativo e help desk contemplará as seguintes actuacións:

- a. Alta/Baixa/Cambio/Activación dunha entidade usuaria ou organización
- b. Alta/Baixa/Cambio/Activación de terminais na rede, tanto para entidades con posto de despacho como para as que non o teñen
- c. Alta/Baixa/Cambio/Activación de usuarios na rede, tanto para entidades con posto de despacho como para as que non o teñen
- d. Alta/Baixa/Cambio/Activación de grupos de usuarios na rede, tanto para entidades con posto de despacho como para as que non o teñen, e mesmo a posibilidade de ter que xestionar/crear grupos "supraentidade"
- e. Alta/Baixa/Cambio/Activación de aplicacións para entidades e/ou usuarios
- f. Alta/Baixa/Cambio/Activación de perfís/permisos de usuarios/entidades na rede, tanto para entidades con posto de despacho como para as que non o teñen
- g. Soporte técnico (Help Desk) para a comprobación de funcionalidades e integración de terminais sobre a rede
- h. Soporte técnico (Help Desk) para a resolución de dúbidas técnicas relacionadas coas capacidades, funcionalidades e integración dos postos de despacho operativos e subsistemas de gravación e xeolocalización
- i. Soporte técnico (Help Desk) para a integración de funcionalidades extendidas, aplicacións de usuario previamente homologadas por Retegal, e realizar chamadas externas
- j. Soporte técnico (Help Desk) para a activación da ERB portátil

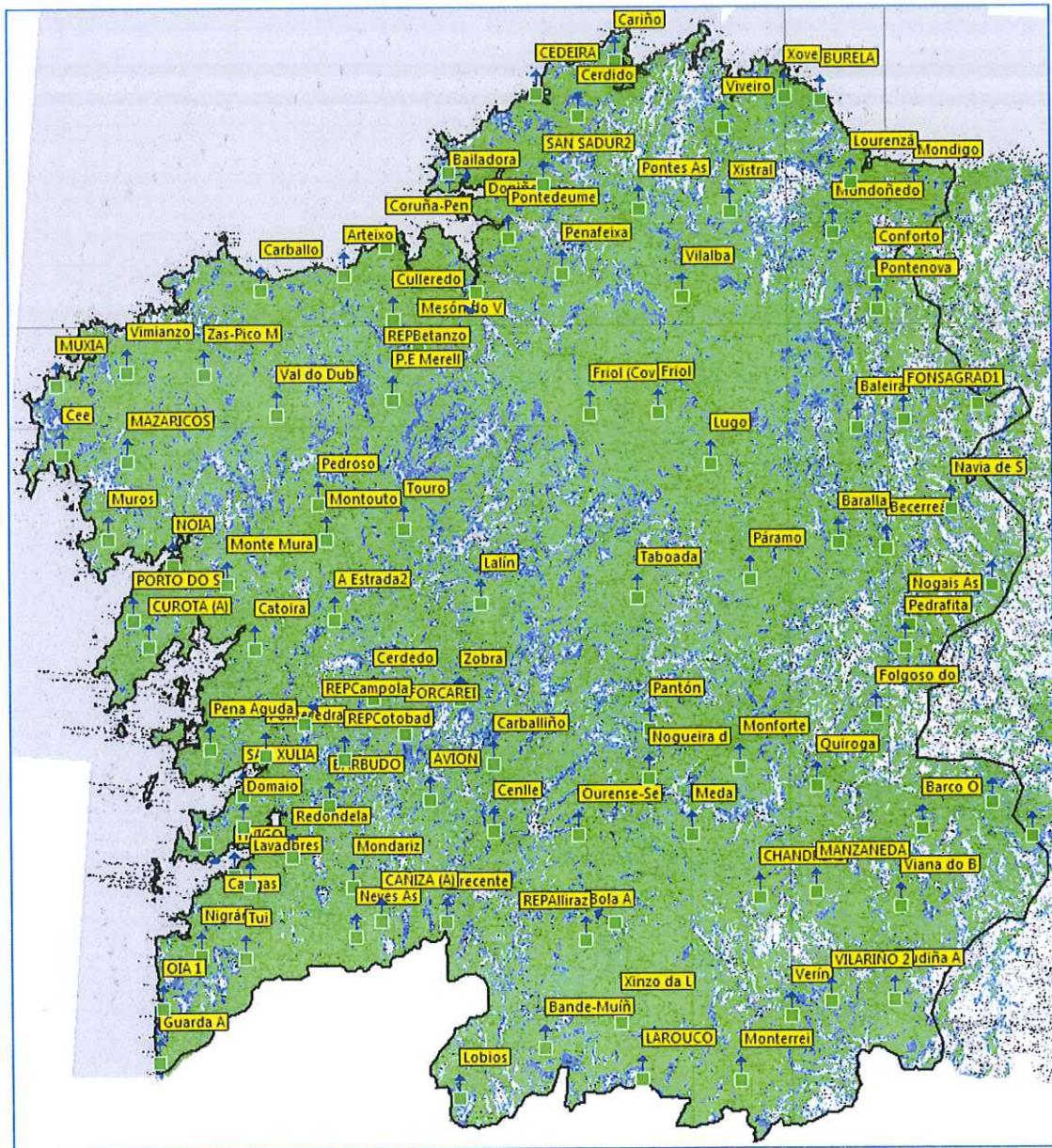
Toda as solicitudes de soporte operativo e Help Desk serán cursadas por escrito polas persoas autorizadas debidamente identificadas pola Amtega e as entidades usuarias. Non se atenderán solicitudes procedentes de persoas non autorizadas, as cales serán redirixidas á persoa autorizada da entidade correspondente para a súa axeitada canalización con arranxo aos procedementos establecidos.

O horario de recepción de solicitudes deste servizo é 24x7x365, cun horario de atención telefónica de 8x5. A título orientativo pode considerarse que os tempos de resposta e resolución máximos, agás para a alta dunha organización, serán de 24 horas en horario laborable e 48 horas, respectivamente.

Para o caso da alta dunha organización establécese un período mínimo de entre 2 e 4 semanas en función do alcance do servizo considerado, e sempre contando con que a demora non sexa imputable a terceiros.

Os formularios, canles e procedementos de comunicación que detallarán cómo se desenvolverán as actividades de soporte operativo e Help Desk formalizaranse tras a alta das organizacións, e con carácter previo á súa activación.

ANEXO IV : Mapa de cobertura



Cobertura móbil



Cobertura portátil

ANEXO V: TARIFAS ORGANISMOS PÚBLICOS DE CARÁCTER AUTONÓMICO

En base ao plan de negocio desenvolvido para estimar as tarifas de xestión e mantemento da Rede de Comunicacións Móviles Dixitais de Emerxencias e Seguridade de Galicia, calculado para un período de 15 anos, contémlase a seguinte proposta de servizos e tarifas:

- **SERVIZO BÁSICO POR TERMINAL CONECTADO Á REDE (VOZ E MENSAXES):** en función do número de terminais habilitados no sistema (a compra e mantemento dos terminais non se atopa incluído, sendo responsabilidade das entidades usuarias).
- **ACCESO A POSTO DE DESPACHO E APLICACIÓNS PREMIUM:**
 - **ACCESO APLICACIÓNS PREMIUM:** Xeolocalización, Gravación de Voz, DatosTEDs nas 7 cidades, programación de APIs e chamadas externas
 - **ACCESO A POSTO DE DESPACHO E XESTIÓN OPERATIVA:** xestión independente de flotas, usuarios e grupos dinámicos (inclúe liña de conexión)
- **SOPORTE TÉCNICO E HELP DESK 24X7X365 DENDE O CEXAR**

As tarifas de referencia establecidas para a xestión e mantemento da rede serán as seguintes:

Prezo Acceso Posto de Despacho e Aplicacións Premium		
44.731,28 € / ano		
Prezo por Terminal Conectado á Rede		
426,53 € / ano		
Descontos por Volume sobre Prezo Base por Terminal Conectado á Rede		
Numero de Terminais	Desconto	Importe por terminal
< 100 Terminais	0%	426,53 €/ano
100 < Terminais < 200	10%	383,87 € /ano
200 < Terminais < 500	15%	362,55 € / ano

500 < Terminais < 1.000	20%	341,22 € / ano
1.000 < Terminais < 2.000	25%	319,90 € / ano
> 2.000 Terminais	30%	298,57 € / ano

As tarifas poderán ser actualizadas anualmente en base ao IPC.

ANEXO VI: TARIFAS ENTIDADES LOCAIS E ORGANISMOS PÚBLICOS DE CARÁCTER ES-TATAL

En base ao plan de negocio desenvolvido para estimar as tarifas de xestión e mantemento da Rede de Comunicacións Móviles Dixitais de Emerxencias e Seguridade de Galicia contémlase a seguinte proposta de servizos e tarifas:

- **SERVIZO BÁSICO POR TERMINAL CONECTADO Á REDE (VOZ E MENSAXES):** en función do número de terminais habilitados no sistema (a compra e mantemento dos terminais non se atopa incluído, sendo responsabilidade das entidades usuarias).
- **ACCESO A POSTO DE DESPACHO E APLICACIÓNS PREMIUM:**
 - **ACCESO APLICACIÓNS PREMIUM:** Xeolocalización, Gravación de Voz, posibilidade de DatosTEDs nas 7 cidades, programación de APIs e posibilidade de acceso a chamadas externas.
 - **ACCESO A POSTO DE DESPACHO E XESTIÓN OPERATIVA:** xestión independente de flotas, usuarios e grupos dinámicos (Inclúe liña de conexión)
- **SOPORTE TÉCNICO E HELP DESK 24X7X365 DENDE O CEXAR**

As tarifas de referencia establecidas para a xestión e mantemento da rede serán as seguintes, en función das dúas opcións establecidas para a adhesión á rede das entidades locais (A ou B, segundo a definición recollida no Anexo VIII da presente Encomenda.:

Prezo Base por Equipo Conectado á Rede		
Tipoloxía	Opción A €/equipo/ano	Opción B €/equipo/ano

	(IVE incluído)	(IVE incluído)
Cidades > 200.000 habitantes	383,88	499,04
Resto 7 cidades	341,22	443,59
Resto entidades	298,57	388,14
Posto despacho, TED e chamadas externas	14.466,26	27.713,69
Posto despacho e acceso aplicacións premium	31.483,85	44.731,28
Tipoloxía	Opción A €/ano (IVE incluído)	Opción B € /ano (IVE incluído)
Acceso aplicacións premium	17.017,59	17.017,59

As tarifas poderán ser actualizadas anualmente en base ao IPC.

O prezo marcado para a utilización dos servizos de acceso a aplicacións premium comezará a facturarse despois do primeiro ano de utilización dos mesmos derivado da necesidade de adecuación dos sistemas internos de cada entidade, así como dos procedementos existentes.

ANEXO VII

ADHESIÓN Á REDE DIXITAL DE EMERXENCIAS E SEGURIDADE DE GALICIA E Á ENCOMENDA DE XESTIÓN E MANTEMENTO A RETEGAL, SA

D/Dña _____ en _____ representación _____ de _____, en virtude de facultades conferidas polo _____.

DECLARA

Que tendo en conta o acordo do Consello da Xunta, do 15 de maio de 2014, polo que se aprobou a posta en marcha e o modo de explotación da rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia e o exposto na encomenda de xestión que a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia lle fai á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, SA, para xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia.

MANIFESTA

- A vontade da _____, cuxa representación ostento, de adherirse á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia e á encomenda de xestión e mantemento de dita Rede a Retegal SA, asumindo todas as obrigas derivadas dela e con suxeición ao seu modelo de explotación e as súas condicións de execución.
- Aboar o importe _____, ao inicio de cada anualidade.

Considerando o número de terminais e os servizos que se utilicen, a posta en explotación da Rede, as tarifas de referencia, que se acompañan como Anexo V da encomenda de xestión e sen prexuízo da súa posible actualización, os importes anuais a aboar durante a vixencia da encomenda son os seguintes:

Importe 201--	Importe anual dos anos 20-- a 20--

Cláusula de Seguridade da información e protección de datos

O Responsable do ficheiro autoriza á Amtega a encomendar todos os servizos á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A. (en diante, Retegal, SA). Así mesmo, o Responsable de Ficheiro autoriza que Retegal, SA subcontrate calquera aspecto do servizo que fose preciso, sempre que se dea cumprimento ao establecido no artigo 21 RLOPD.

Conforme ao establecido no artigo 12 da Lei Orgánica 15/1999, de Protección de Datos, Retegal, SA, como Encargado do tratamento comprométese a empregar os datos exclusivamente para a prestación do servizo, polo que non se empregarán para fin distinto, nin os comunicará, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas; a observar en todo momento o deber de segredo profesional; a custodiar ditos datos adoptando as medidas de seguridade correspondentes, como mínimo, ao nivel de seguridade do ficheiro subministrado, de acordo co Real Decreto 1720/2007. A tal fin, o Responsable do ficheiro deberá informar do nivel de seguridade que lle corresponde aos datos.

Unha vez finalizada a prestación de servizos, o Encargado de tratamento ou entidade subcontratada destruírá ou devolverá ao Responsable do ficheiro, segundo se indique, os documentos ou soportes con datos de carácter persoal obxecto do tratamento.

O Responsable do ficheiro comprométese a cumprir cos principios e medidas de seguridade establecidos na normativa vixente. En particular comprométese a informar aos seus usuarios do sinalado no artigo 5 da LOPD, da existencia dun sistema de gravación de voz, de xeolocalización e de escoita ambiente coa finalidade de garantir a seguridade dos traballadores así como proceder ao posterior análise da xestión da emerxencia.

Santiago de Compostela,

Sinatura.

ANEXO VIII

Acordo polo que se aproba o procedemento e os modelos de adhesión de organismos públicos fóra do ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia

PROCEDEMENTO DE ADHESIÓN

Primeiro.- Os Organismos Públicos fóra do ámbito da Administración xeral e do sector públicos autonómico de Galicia interesados en adherirse á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia deberán presentar unha solicitude ao efecto onde necesariamente deberá constar:

- A vontade da entidade de adherirse á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia con indicación da data estimada a partir da cal se pretende que sexa efectiva a adhesión.
- A vontade da entidade de adherirse ás condicións de servizo determinadas na encomenda de xestión que a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia lle fai á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, SA, para xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia.
- Equipamento solicitado, con indicación do volume de terminais e de se a súa adquisición se fará pola Xunta de Galicia ou directamente pola entidade.
- Colectivos que operarán a rede e uso que se pretende dar.

Segundo.- A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia avaliará as solicitudes presentadas e a súa adecuación aos obxectivos aos que vai dirixida a Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia e fixará a data a partir da que será efectiva a adhesión solicitada en función da existencia de terminais ou posibilidade da súa adquisición e ás dispoñibilidades orzamentarias existentes así como o importe derivado das tarifas e que figurará no documento de adhesión, previa cumprimentación por parte da entidade solicitante do documento de adhesión correspondente e que figura como **anexo A ou B** ao presente acordo.

No caso de que a solicitude presentada non cumpra cos requisitos anteriores, o uso pretendido non se adecúe aos obxectivos aos que vai dirixida a Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia ou non exista dotación orzamentaria adecuada e suficiente, a solicitude de adhesión será rexeitada mediante resolución conxunta da AXEGA e a Amtega.

Terceiro.- Con carácter previo á efectividade da adhesión, a entidade solicitante deberá achegar cumprimentado á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia un dos instrumentos de

adhesión que figuran como **anexos A e B** do presente acordo, segundo pretendan a adquisición dos terminais directamente pola entidade solicitante ou pola Xunta de Galicia, respectivamente.

Cuarto.- Se en calquera momento posterior á adhesión da entidade á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia, esta precisase dunha ampliación do equipamento solicitado, deberá presentar unha nova solicitude ao efecto dirixida á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia que será tramitada segundo o procedemento establecido nos puntos anteriores.

ANEXO VIII.A

Acordo polo que se aproba o procedemento e os modelos de adhesión de organismos públicos fóra do ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia

ADHESIÓN Á REDE DIXITAL DE EMERXENCIAS E SEGURIDADE DE GALICIA E ÁS CONDICIÓNS DE SERVIZO DETERMINADAS NA ENCOMENDA DE XESTIÓN E MANTEMENTO A RETEGAL, SA COA ADQUISICIÓN DIRECTA DE TERMINAIS POR PARTE DAS ENTIDADES SOLICITANTES

D/Dña _____ en _____ representación _____ de _____, en virtude de facultades conferidas polo _____.

DECLARA

Que tendo en conta o acordo do Consello da Xunta, do 15 de maio de 2014, polo que se aprobou a posta en marcha e o modo de explotación da rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia e o exposto na encomenda de xestión que a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia lle fai á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, SA, para xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia.

MANIFESTA

Primeiro,- A vontade de _____, cuxa representación ostento, de adherirse á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia, ás condicións de servizo determinadas na encomenda de xestión e mantemento de dita Rede a Retegal, SA, asumindo todas as obrigas derivadas dela e con suxeición ao seu modelo de explotación e as súas condicións de execución.

Segundo

O equipamento que se prevé adquirir, e o uso previsto para a rede, é o seguinte:

Terminais que adquirirá e instalará o Organismo Público			
Tipo de terminal	Nº de terminais	Cuota Anual (ive engadido) *	Custe Total anual (ive engadido)
Terminal fixo			
Terminal portátil			
Terminal móbil			
Posto de despacho, TED e chamadas externas			
Posto de despacho con acceso a aplicacións avanzadas de rede (xeolocalización, gravación de chamadas, etc)			
Aplicacións avanzadas de rede			
TOTAL			

Usos previstos e datos de contacto	
Contacto técnico (nome, cargo, teléfono e mail) Contactarse coa persoa indicada, unha vez aprobada a adhesión da entidade, para definir en profundidade as cuestión técnicas precisas.	
Contacto administrativo (nome, cargo, teléfono e correo electrónico)	
Relación de Organismos que se conectarán á rede (policía, bombeiros, Protección Civil, etc)	
Data de entrada na rede solicitada	
Poboación da entidade, se procede(últimos datos INE publicados)	

Terceiro.- Asumir as seguintes obrigas:

- . Compra de terminais. A marca e modelo dos terminais adquiridos deberá estar incluída na relación de terminais homologados pola Amtega e publicados na web.
- . Mantemento, programación e xestión operativa de terminais
- . Soporte e xestión operativa interna e resolución de dúbidas relacionadas cos terminais.
- . Reparación de avarías dos terminais.

Cuarto.- A aceptación das tarifas que en cada momento estean vixentes no órgano encargado da xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia.

O importe das ditas tarifas **abonarase semestralmente (ou segundo acordo individual entre RETEGAL e a entidade)** por parte do organismo e será proporcional ao número de terminais e aos servizos que se utilicen. O abono farase directamente a Retegal SA, en virtude do disposto na Resolución do 19 de xaneiro de 2015, 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, previa facturación por parte de Retegal SA a razón de _____ € mensuais.

Sen prexuízo do disposto anteriormente, a facturación por parte de Retegal SA á entidade correspondente responderá a servizos efectivamente prestados.

En caso de incumprimento da obriga de pagamento das tarifas reseñadas, o importe adebedado detraerase das transferencias que reciba _____ procedentes da Xunta de Galicia, no seu caso, a través do procedemento que legalmente proceda.

No caso de falta de pagamento no prazo previsto, ou de retraso superior a TRINTA (30) DÍAS sen que se resolvera o resolto o non pagamento trala notificación por escrito enviada ao efecto por RETEGAL dándolle un prazo para resolver de sete (7) días, RETEGAL estará facultada para resolver o contrato e cesar de modo inmediato na prestación dos servizos, bastando para elo a mera comunicación á entidade.

A suspensión do servizo considerárase imputable á entidade asinante, e non a exime da obriga de continuar co pagamento das cantidades que se foran devengando ata a resolución do contrato, nin das cantidades adebedadas xunto cos intereses de demora que correspondan.

Se a entidade asinante abona integramente as cantidades adebedadas (incluídos os intereses de demora) cando se encontre suspendido o servizo, terá dereito ao restablecemento do mesmo dentro dos cinco (5) días hábiles seguintes a aquel no que RETEGAL teña coñecemento de que o importe adebedado fora satisfeito.

En caso de que se produza a resolución do contrato por falta de pagamento, ou en caso de resolución unilateral do contrato por parte da entidade asinante con antelación ao prazo estipulado, a entidade asinante deberá indemnizar a RETEGAL co pagamento de todas as cantidades comprometidas ata a finalización do mesmo no período total estipulado.

Quinto.- A adhesión terá unha vixencia de 10 anos dende a súa sinatura, prorrogable salvo denuncia expresa dalgunha das partes formulada con tres meses de antelación ao remate da súa vixencia.

Son causas de resolución anticipada o incumprimento dalgunha das súas cláusulas, o mutuo acordo das entidades asinantes e as restantes causas xerais establecidas pola lexislación vixente, así como a denuncia dunha das partes formulada cun preaviso á outra con 3 MESES de antelación, manténdose os acordos sobre as actividades ou proxectos que poidan estar en marcha.

Sexto.- No caso de que a entidade decida resolver o presente acordo de forma unilateral de xeito previo á finalización da súa vixencia, por algunha das causas estipuladas no apartado Quinto do presente documento, ou reduza o número de terminais empregados en máis dun 30 % respecto do ano previo, asumirá as seguintes penalizacións:

- por cada terminal que se reduza, superando o umbral do 30 % e ata un máximo do 100 %): penalización equivalente ao 5 % da cota anual do terminal por cada ano que reste para a finalización do acordo.

As anteriores penalizacións non resultarán de aplicación cando a causa da resolución unilateral sexa o incremento en máis dun 3% do importe das tarifas con respecto ás vixentes na anualidade anterior.

Sétimo.- As condicións de adhesión previstas no presente acordo deberán adaptarse, no seu caso, ao que se estableza no desenvolvemento regulamentario previsto na disposición adicional segunda da Lei 3/2013, de 20 de maio, de impulso e ordenación das infraestruturas de telecomunicacións de Galicia. En caso de desacordo coas novas condicións que, de ser o caso, se establezan, a entidade asinante poderá resolver

Unilateralmente o presente acordo sen penalizacións mediante denuncia formulada cun preaviso de 3 MESES de antelación, manténdose os acordos sobre as actividades ou proxectos que poidan estar en marcha

Oitavo.- A entidade asinante consente expresamente a inclusión dos datos relevantes deste acordo nos rexistros públicos que proceda, de conformidade co establecido nos puntos 3 e 4 do artigo 13 da Lei 4/2006, do 30 de Xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración

Pública e no Decreto 132/2006, do 27 de xullo, polo que se regulan os rexistros públicos creados nos artigos 44 e 45 da Lei 7/2005, do 29 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2006.

Noveno.- A subscrición do presente acordo non implicará relación laboral, contractual ou de calquera outro tipo entre o persoal da entidade e a Amtega e Retegal S.A., de tal modo que non se lle poderá esixir ningunha responsabilidade, nin directa, nin indirecta, nin subsidiaria, polos actos ou feitos ocorridos durante a execución das actuacións e/ou a vixencia do presente acordo.

Décimo.- O presente acordo ten natureza administrativa, e como tal excluído do ámbito de aplicación do Texto refundido da Lei de contratos do sector público (artigo 4.1.d) do TRLCSP), se ben se observarán os seus principios para a resolución das dúbidas e lagoas que se puidesen presentar.

Rexerase polas súas propias cláusulas e supletoriamente, polas normas xerais do dereito administrativo.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia ostenta a prerrogativa de interpretalo, e resolver tódalas dúbidas que xurdan na súa execución, de acordo co réxime xurídico legalmente aplicable.

Cláusula de Seguridade da información e protección de datos

A entidade asinante será a responsable do ficheiro dos datos persoais xerados no servizo.

Conforme ao establecido no artigo 12 da Lei Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Persoal (en diante LOPD), e no Real Decreto 1720/2007 (en diante, RLOPD), a Amtega como Encargada do tratamento, comprométese a:

Empregar os datos de carácter persoal exclusivamente para cumprir coa prestación do servizo, polo que non os empregará para fin distinto, nin os comunicará, nin sequer para a súa conservación, a outras persoas, salvo autorización expresa do Responsable do ficheiro.

Custodiar ditos datos adoptando as correspondentes medidas de seguridade, de acordo coa Lei Orgánica 15/1999 de Protección de Datos e a súa normativa de desenvolvemento (en concreto,

artigos 89 a 114 do RLOPD). A tal fin, o Responsable do ficheiro deberá informar do nivel de seguridade que lle corresponde aos datos.

A Amtega deberá observar en todo momento, e en relación cos ficheiros de datos de carácter persoal aos que teña acceso con motivo da prestación de servizos acordada, o deber de confidencialidade e segredo profesional, de conformidade co disposto no artigo 10 da LOPD. Dito deber subsistirá aínda despois de finalizar a prestación do servizo.

O Responsable do ficheiro autoriza á Amtega a encomenda de todos os servizos á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A. (en diante, Retegal). Así mesmo, o Responsable de Ficheiro autoriza que Retegal subcontrate calquera aspecto do servizo que fose preciso, sempre que se dea cumprimento ao establecido no artigo 21 RLOPD.

Unha vez finalizada a prestación de servizos, o Encargado de tratamento ou entidade subcontratada destruírá ou devolverá ao Responsable do ficheiro, segundo se indique, os documentos ou soportes con datos de carácter persoal obxecto do tratamento.

Por outra banda, o responsable do ficheiro comprométese a cumprir cos principios e medidas de seguridade establecidos na normativa vixente. En particular comprométese a informar aos seus usuarios do sinalado no artigo 5 da LOPD, no seu caso, da existencia dun sistema de gravación de voz, de xeolocalización e de escoita ambiente coa finalidade de garantir a seguridade dos traballadores así como proceder ao posterior análise da xestión da emerxencia.

Así mesmo, no caso que proceda, o responsable do ficheiro deberá ter declarados ante a AEPD os ficheiros correspondentes a este servizo

Santiago de Compostela,

Sinatura.

ANEXO VIII.B

Acordo polo que se aproba o procedemento e os modelos de adhesión de organismos públicos fóra do ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia

ADHESIÓN Á REDE DIXITAL DE EMERXENCIAS E SEGURIDADE DE GALICIA E ÁS CONDICIÓNS DE SERVIZO DETERMINADAS NA ENCOMENDA DE XESTIÓN E MANTEMENTO A RETEGAL, SA COA ADQUISICIÓN DE TERMINAIS POLA XUNTA DE GALICIA

D/Dña _____ en representación de _____, en virtude de facultades conferidas polo _____.

DECLARA

Que tendo en conta o acordo do Consello da Xunta, do 15 de maio de 2014, polo que se aprobou a posta en marcha e o modo de explotación da rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia e o exposto na encomenda de xestión que a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia lle fai á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, SA, para xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia.

MANIFESTA

Primeiro.- A vontade de _____, cuxa representación ostento, de adherirse:

- Á Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia,
- Ás condicións de servizo determinadas na encomenda de xestión e mantemento de dita Rede a Retegal, SA, asumindo todas as obrigas derivadas dela e con suxeición ao seu modelo de explotación e as súas condicións de execución.

Segundo.- O equipamento que se prevé adquirir, e o uso previsto para a rede, é o seguinte:

Terminais dos que a Xunta cederá o uso ao Organismo Público			
Tipo de terminal*	Nº de terminais	Custe Anual (ive engadido)	Custe Total anual (ive engadido)
Terminal fixo			
Terminal portátil			
Terminal móbil			
Posto de despacho, TED e chamadas externas.			
Posto de despacho con acceso a aplicacións avanzadas da rede (xeolocalización, gravación de chamadas, etc)			
Aplicacións avanzadas da rede			
TOTAL			

* A instalación dos terminais será por conta da entidade

Usos previstos e datos de contacto	
Contacto técnico (nome, cargo, teléfono e mail). Contactarse coa persoa indicada, unha vez aprobada a adhesión da entidade, para definir en profundidade as cuestión técnicas precisas.	
Contacto administrativo (nome, cargo, teléfono e correo electrónico)	
Relación de Organismos que se conectarán á rede (policia, bombeiros, Protección Civil, etc)	
Data de entrada na rede solicitada	
Poboación da entidade, se procede (últimos datos INE publicados)	

Terceiro.- Asumir as seguintes obrigas:

- . Custes de instalación
- . Uso dilixente do equipamento achegado pola Xunta de Galicia, destinándoo ao uso debido

Cuarto.- A aceptación das tarifas que en cada momento estean vixentes no órgano encargado da xestión e mantemento da Rede Dixital de Emerxencias e Seguridade de Galicia.

O importe das ditas tarifas **abonarase semestralmente (ou segundo acordo individual entre RETEGAL e a entidade)** por parte do organismo e será proporcional ao número de terminais e aos servizos que se utilicen. O abono farase directamente a Retegal SA, en virtude do disposto na Resolución do 19 de xaneiro de 2015, 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, previa facturación por parte de Retegal SA a razón de _____ € mensuais.

Sen prexuízo do disposto anteriormente, a facturación por parte de Retegal SA á entidade asinante correspondente responderá a servizos efectivamente prestados.

En caso de incumprimento da obriga de pagamento das tarifas reseñadas, o importe adebedado detraerase das transferencias que reciba _____ procedentes da Xunta de Galicia, no seu caso, a través do procedemento que legalmente proceda.

No caso de falta de pagamento no prazo previsto, ou de retraso superior a TRINTA (30) DÍAS sen que se resolvera o resolto o non pagamento trala notificación por escrito enviada ao efecto por RETEGAL dándolle un prazo para resolver de sete (7) días, RETEGAL estará facultada para resolver o contrato e cesar de modo inmediato na prestación dos servizos, bastando para elo a mera comunicación á entidade.

A suspensión do servizo considerárase imputable á entidade asinante, e non a exime da obriga de continuar co pagamento das cantidades que se foran devengando ata a resolución do contrato, nin das cantidades adebedadas xunto cos intereses de demora que correspondan.

Se a entidade asinante abona integramente as cantidades adebedadas (incluídos os intereses de demora) cando se encontre suspendido o servizo, terá dereito ao restablecemento do mesmo dentro dos cinco (5) días hábiles seguintes a aquel no que RETEGAL teña coñecemento de que o importe adebedado fora satisfeito.

En caso de que se produza a resolución do contrato por falta de pagamento, ou en caso de resolución unilateral do contrato por parte da entidade asinante con antelación ao prazo estipulado, a entidade asinante deberá indemnizar a RETEGAL co pagamento de todas as cantidades comprometidas ata a finalización do mesmo no período total estipulado.

Quinto.- A adhesión terá unha vixencia de 10 anos dende a súa sinatura, prorrogable salvo denuncia expresa dalgunha das partes formulada con tres meses de antelación ao remate da súa vixencia.

Son causas de resolución anticipada o incumprimento dalgunha das súas cláusulas, o mutuo acordo das entidades asinantes e as restantes causas xerais establecidas pola lexislación vixente, así como a denuncia dunha das partes formulada cun preaviso á outra con 3 MESES de antelación, manténdose os acordos sobre as actividades ou proxectos que poidan estar en marcha.

En caso de resolución anticipada derivada do incumprimento dalgunha das súas cláusulas por parte da entidade asinante ou por vontade unilateral desta, o _____ deberá abonar á Xunta de Galicia a cantidade que resulte da táboa seguinte en concepto de penalización por resolución anticipada en atención aos terminais efectivamente proporcionados pola Xunta de Galicia á dita entidade.

Sexto.- No caso de que a entidade decida resolver o presente acordo de forma unilateral de xeito previo á finalización da súa vixencia, por algunha das causas estipuladas no apartado Quinto do presente documento ou reduza o número de terminais empregados en máis dun 30 % respecto do ano previo, asumirá as seguintes penalizacións:

- por cada terminal que se reduza: 5 % da cota anual do terminal por cada ano que reste para a finalización do acordo.

Neste caso, os terminais deberán ser devoltos a AMTEGA nun estado de conservación correcto. Noutro caso, a entidade asinante deberá asumir a reparación / substitución do mesmo.

As anteriores penalizacións non resultarán de aplicación cando a causa da resolución unilateral sexa o incremento en máis dun 3% do importe das tarifas con respecto ás vixentes na anualidade anterior.

Sétimo.- As condicións de adhesión previstas no presente acordo deberán adaptarse, no seu caso, ao que se estableza no desenvolvemento regulamentario previsto na disposición adicional segunda da Lei 3/2013, de 20 de maio, de impulso e ordenación das infraestruturas de

telecomunicacións de Galicia. En caso de desacordo coas novas condicións que, de ser o caso, se establezan, a entidade asinante poderá resolver

Unilateralmente o presente acordo sen penalizacións mediante denuncia formulada cun preaviso de 3 MESES de antelación, manténdose os acordos sobre as actividades ou proxectos que poidan estar en marcha

Oitavo.- A entidade consente expresamente a inclusión dos datos relevantes deste acordo nos rexistros públicos que proceda, de conformidade co establecido nos puntos 3 e 4 do artigo 13 da Lei 4/2006, do 30 de Xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración Pública e no Decreto 132/2006, do 27 de xullo, polo que se regulan os rexistros públicos creados nos artigos 44 e 45 da Lei 7/2005, do 29 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2006.

Noveno.- A subscrición do presente acordo non implicará relación laboral, contractual ou de calquera outro tipo entre o persoal da entidade e a Amtega e Retegal S.A., de tal modo que non se lle poderá esixir ningunha responsabilidade, nin directa, nin indirecta, nin subsidiaria, polos actos ou feitos ocorridos durante a execución das actuacións e/ou a vixencia do presente acordo.

Décimo.- O presente acordo ten natureza administrativa, e como tal excluído do ámbito de aplicación do Texto refundido da Lei de contratos do sector público (artigo 4.1.d) do TRLCSP), se ben se observarán os seus principios para a resolución das dúbidas e lagoas que se puidesen presentar.

Rexerase polas súas propias cláusulas e supletoriamente, polas normas xerais do dereito administrativo.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia ostenta a prerrogativa de interpretalo, e resolver tódalas dúbidas que xurdan na súa execución, de acordo co réxime xurídico legalmente aplicable.

Cláusula de Seguridade da información e protección de datos

A entidade asinante será a responsable do ficheiro dos datos persoais xerados no servizo.

Conforme ao establecido no artigo 12 da Lei Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Persoal (en diante LOPD), e no Real Decreto 1720/2007 (en diante, RLOPD), a Amtega como Encargada do tratamento, comprométese a:

Empregar os datos de carácter persoal exclusivamente para cumprir coa prestación do servizo, polo que non os empregará para fin distinto, nin os comunicará, nin sequer para a súa conservación, a outras persoas, salvo autorización expresa do Responsable do ficheiro.

Custodiar ditos datos adoptando as correspondentes medidas de seguridade, de acordo coa Lei Orgánica 15/1999 de Protección de Datos e a súa normativa de desenvolvemento (en concreto, artigos 89 a 114 do RLOPD). A tal fin, o Responsable do ficheiro deberá informar do nivel de seguridade que lle corresponde aos datos.

A Amtega deberá observar en todo momento, e en relación cos ficheiros de datos de carácter persoal aos que teña acceso con motivo da prestación de servizos acordada, o deber de confidencialidade e segredo profesional, de conformidade co disposto no artigo 10 da LOPD. Dito deber subsistirá aínda despois de finalizar a prestación do servizo.

O Responsable do ficheiro autoriza á Amtega a encomenda de todos os servizos á Sociedade Redes de Telecomunicación Galegas Retegal, S.A. (en diante, Retegal). Así mesmo, o Responsable de Ficheiro autoriza que Retegal subcontrate calquera aspecto do servizo que fose preciso, sempre que se dea cumprimento ao establecido no artigo 21 RLOPD.

Unha vez finalizada a prestación de servizos, o Encargado de tratamento ou entidade subcontratada destruirá ou devolverá ao Responsable do ficheiro, segundo se indique, os documentos ou soportes con datos de carácter persoal obxecto do tratamento.

Por outra banda, o Responsable do ficheiro comprométese a cumprir cos principios e medidas de seguridade establecidos na normativa vixente. En particular comprométese a informar aos seus usuarios do sinalado no artigo 5 da LOPD, no seu caso, da existencia dun sistema de gravación de voz, de xeolocalización e de escoita ambiente coa finalidade de garantir a seguridade dos traballadores así como proceder ao posterior análise da xestión da emerxencia. Así mesmo, no caso que proceda, o responsable do ficheiro deberá ter declarados ante a AEPD os ficheiros correspondentes a este servizo.

Santiago de Compostela,

Sinatura.