



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE REPARACIONS D'EMISSORES PORTÀTILS I
MÒBILS TETRA, JUNTAMENT AMB ELS SEUS ACCESSORIS RÀDIO,
GESTIONATS PER L'OFICINA RESCAT**

Expedient núm.: CTTI/2023/151

ÍNDEX

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	3
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	5
3.1. Pla de Reparacions	5
4. MODEL DE RELACIÓ	6
4.1. Estructura de responsabilitats	7
4.2. Òrgan de gestió (Comitè)	8
5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	9
5.1 Terminis de Reparació	9
5.2 Grau d'incidències en material reparat.....	10
5.3 Lliurament d'informes	10
6. ANNEXES	11
6.1 Annex I. ANS	11
6.2 Annex II. Informes operatius de seguiment.....	12

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present plec és la contractació del Servei de Reparacions d'emissores portàtils i mòbils de tecnologia Tetra i els seus accessoris que gestiona l'Oficina Rescat. El servei de la present licitació té l'objectiu de donar cobertura a la reparació de les emissores portàtils i mòbils, juntament amb els seus accessoris ràdio, que utilitzen el cossos de seguretat i emergència del Departament d'Interior, subministrats en els contractes següents:

- CTTI-2014-87 Contractació de subministrament mitjançant l'arrendament amb opció de compra de terminals per a la xarxa RESCAT i dels elements necessaris per a la transformació d'accessoris especials per adequar-los als nous terminals.
- CTTI-2015-37 Contractació per a la renovació de terminals portàtils de radiocomunicació i el seu manteniment, així com el manteniment de terminals portàtils, mòbils i fixes, i el subministrament d'accessoris complementaris de la xarxa RESCAT.

És necessària aquesta contractació per poder garantir les reparacions de les emissores que gestiona l'Oficina RESCAT mentre es tramita un contracte obert de servei de reparacions. El darrer contracte de servei de reparacions d'emissores, CTTI-2021-25, va finalitzar el desembre de 2021.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

A continuació s'indiquen els tipus de reparacions dels terminals i accessoris anteriors que són objecte d'aquest contracte:

- Reparacions sense intervenció de hardware (Restauració de software, Verificació sense presència d'avaría), que afecta als següents equips i accessoris:
 - Mòdul d'RF de mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2015
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2017
 - Portàtil STP8038 adquirits el 2017
 - Capçal mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
- Reparacions d'elements externs (Cargoleria, Carcassa), que afecta als següents equips i accessoris:
 - Mòdul d'RF de mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017

- Portàtil STP9038 adquirits el 2015
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2017
 - Portàtil STP8038 adquirits el 2017
 - Capçal mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
- Reparacions de connectors (GPS, BNC), que afecta als següents equips i accessoris:
 - Mòdul d'RF de mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2015
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2017
 - Portàtil STP8038 adquirits el 2017
 - Capçal mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
- Reparacions d'alimentació (Mòdul alimentació, Protecció sobretensió), que afecta als següents equips i accessoris:
 - Mòdul d'RF de mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2015
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2017
 - Portàtil STP8038 adquirits el 2017
 - Capçal mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
- Reparacions d'àudios i RF (Àudio, RX, TX), que afecta als següents equips i accessoris:
 - Mòdul d'RF de mòbil SRG 3500W GPS del 2017
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2015
 - Portàtil STP9038 adquirits el 2017
 - Portàtil STP8038 adquirits el 2017
 - Capçal mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017
- Reparacions de qualsevol avaria del microaltaveu, que afecta als següents accessoris:
 - Micro-extensible de portàtil STP model petit adquirits el 2015
 - Micro-extensible de portàtil STP adquirits el 2017
 - Micro-extensible de mòbil SRG 3500W GPS adquirits el 2017

- Reparacions de qualsevol avaria del carregador de bateries individual, que afecta als següents accessoris:
 - Carregador individual de bateries per a terminals portàtils STP adquirits el 2015
 - Carregador de vehicle per a terminal portàtil STP adquirits el 2015
 - Carregador individual de bateries per a terminals portàtils STP adquirits el 2017
 - Carregador de vehicle per a terminal portàtil STP adquirits el 2017
- Reparacions de qualsevol avaria del carregador múltiple, que afecta als següents accessoris:
 - Carregador de 12 posicions de bateries de portàtil STP adquirits el 2015
 - Carregador de 12 posicions de bateries de portàtil STP adquirits el 2017

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per a garantir un servei de qualitat, eficient i que compleixi amb les expectatives de l'Oficina Rescat, es detalla a continuació el Pla de Reparacions que l'empresa licitadora haurà de complir una vegada adjudicat el contracte.

3.1. Pla de Reparacions

El pla de reparacions afectarà als equips i accessoris reparables indicats a l'apartat 2. *Descripció del servei*, d'aquest plec.

El material reparable estarà sotmès al pla de reparacions d'acord amb els següents criteris:

- El pla ha d'incloure la reparació a nivell de materials, software, mà d'obra, trasllats d'equips avariats de qualsevol tipus d'avaria i qualsevol altra despesa generada com a conseqüència de la reparació dels elements descrits en el present plec.
- També es realitzaran les reparacions d'elements de l'equip (cas de pantalla ratllada, tecles que no es vegin correctament, pulsadors danyats, entre d'altres) a criteri de l'Oficina Rescat i que puguin ser l'origen de mal funcionament o puguin provocar avaries.

- Tots els equips avariats seran recollits per l'empresa adjudicatària, a les dependències de l'Oficina Rescat i un cop reparats seran retornats a les mateixes, assumint també l'adjudicatari, els costos de transport i embalatge.
- Tots els equips reparats hauran de venir correctament embalats de forma individual i assegurant la seva protecció durant el transport. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de qualsevol incidència durant el transport dels equips.
- Cada enviament de material reparat serà documentat prèviament a la seva arribada per via informàtica, adjuntant l'albarà en format electrònic gestionable, tipus Excel, separant les dades per columnes i files. També s'adjuntarà un llistat en format Excel i un informe per a cada equip indicant el tipus d'avaria i els canvis o manipulacions efectuats. En cas que així sigui sol·licitat per l'oficina Rescat, serà necessari adjuntar un full de proves de l'equip de test.

L'empresa licitadora ha de disposar dels següents recursos materials:

- D'un estoc de components i materials necessaris per fer front a les avaries dels terminals i/o accessoris objecte d'aquest concurs. A l'oferta s'ha d'incloure aquesta relació de materials.
- De l'equipament de mesura i ajustament adequat per dur a terme les reparacions. A l'oferta s'ha d'incloure aquesta relació d'equips.

4. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor i del CTTI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CTTI, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels proveïdors haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El Model de Relació es basa en els elements següents:

- El CTTI és l'òrgan de la Generalitat de Catalunya responsable de definir, impulsar, contractar i executar l'estratègia de provisió de serveis de Tecnologia de la Informació i Comunicacions (TIC) centrals de caràcter continuat.
- L'adjudicatari serà el responsable d'oferir la millor qualitat al cost més competitiu d'acord amb el que estableixi l'ANS corresponent.
- El proveïdor assignarà al CTTI un Responsable de Compte, que serà el responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins a la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre el CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast o el cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-la.

4.1. Estructura de responsabilitats

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del proveïdor per a l'assegurament del compliment de les condicions d'execució.

S'indiquen a continuació els rols que participaran en els diferents comitès amb les funcions i responsabilitats específiques pels serveis objecte d'aquesta licitació.

- **Responsable de compte:** Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial i facturació, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.
- **Responsable de servei:** El proveïdor assignarà un responsable del servei prestat. Les seves principals responsabilitats son:
 - La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.

- Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
- Analitzaran qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei.
- Analitzaran les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar, i interpretaran aquestes modificacions respecte els contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, han de ser els garants de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
- Asseguraran la bona col·laboració entre els diferents adjudicataris amb qui s'han de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.

4.2. Òrgan de gestió (Comitè)

A continuació es concreta el model de relació i estructura del comitè que s'implementarà per la governança específica del servei objecte d'aquesta licitació i que s'emmarca en el model de governança general.

Comitè operatiu

La freqüència dels comitè es podrà ajustar segons les necessitats específiques de servei.

Títol	
Comitè operatiu	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament dels serveis. - Tractament de les problemàtiques específiques. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei.
- Responsable de servei	
- Responsable del Contracte (si escau)	
- Altres assistents (si escau)	
Proveïdor	
- Responsable del servei	
- Responsables operatius del servei	
Entrades	Sortides
Informes operatius de seguiment del servei segons definit en l'apartat Annex II. Informes Operatius de Seguiment	Acta
Decisions a prendre	Nous procediments operatius
Periodicitat	

Mensual

5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és establir una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i la Oficina de RESCAT per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

Els Acords de Nivell de Servei es garanteixen per:

- El termini de reparació
- Grau d'incidències en material reparat
- Lliurament d'informes

5.1 Terminis de Reparació

En cas que durant el mes en curs hi hagi equips que no es reparin en el termini establert (es tindrà en compte la diferència entre tot el material enviat a reparar i el retornat reparat per l'adjudicatari durant el mes en curs, sumada al material enviat a reparar en mesos anteriors i que encara es trobi al taller) s'aplicarà la següent penalització:

El termini màxim de reparació serà de 12 dies laborables. Es considera termini de reparació el període de temps que va des que es notifica (per trucada o per correu-e) a l'adjudicatari la disponibilitat a l'Oficina Rescat del material avariats, fins que els equips tornen reparats a aquesta l'Oficina Rescat. En el cas que la reparació no pugui ser reparada en el termini establert, per manca d'algun component o element específic, caldrà elevar al responsable del contracte per la seva acceptació.

- A les reparacions hauran d'incloure totes les millores de programari que vagin apareixent relatives a terminals.
- S'ha d'incloure l'assessorament i suport tècnic per a temes relacionats amb els equips implicats en aquest contracte.

Cal tenir present que en el cas que els licitadors ofereixin una reducció del termini de reparació màxim, establert inicialment en 12 dies, els ANS i penalitzacions associades referents a aquest indicador s'hauran d'adequar al termini ofert pel licitador a l'hora de portar a terme les corresponents reparacions.

5.2 Grau d'incidències en material reparat

Es defineix com el nombre de terminals reparats que presenten una avaria o no funcionen correctament en el mes anterior, dividit pel nombre total d'equips enviats a reparar en el mes anterior. Únicament es tindran en compte aquells equips enviats i retornats dins del mateix mes.

5.3 Lliurament d'informes

Es realitzarà un informe mensual on s'haurà d'incloure, com a mínim, quantitat i tipus de material rebut, quantitat i tipus de material reparat, tipus d'avaries per equips i terminis de reparació de cada equip. En cas d'equips que hagin estat reparats prèviament, s'inclouran les dades d'interès de les anteriors reparacions (data de recepció, data d'enviament i avaria). Totes aquestes dades faran referència al mes en curs i als acumulats del contracte. L'informe també haurà d'incloure totes les dades necessàries per calcular les possibles penalitzacions relacionades amb aquest contracte. Aquest informe s'haurà de lliurar dins dels primers 5 dies laborables del mes següent a les dades de l'informe (veure Annex II. Informes operatius de seguiment).

En l'Annex I. ANS es troben llistats els ANS anteriorment descrits.

6. ANNEXES

6.1 Annex I. ANS

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Fórmula de càlcul / Eines	Periodicitat	Aplicació penalització	Penalització
IM.MNT.01	Termini de reparació*	Compliment termini reparació material avariats.	Gestió d'incidències	Termini màxim de reparació ≤ 12 dies laborables	Mensual	Incompliment Termini	$Ptr = (Tnr) \times 0,2 \times Fm$
IM.MNT.02	Grau d'incidències en material reparat (Gi)	Nombre de terminals reparats i retornats amb incidència (Tri) en el mes anterior dividit pel nombre total de terminals reparats (Tt) en el mes anterior. Únicament es tindran en compte aquells equips enviats i retornats dins del mateix mes.	Gestió d'incidències	$Gi = Tri/Tt$	Mensual	No s'aplicaran penalitzacions mensuals quan $Gi \leq 2\%$	$Pgi = Gi \times 0,4 \times Fma$
IM.MNT.03	Lliurament d'informes	Compliment termini d'entrega informe reparacions mensual.	Reporting	Dintre dels primers 5 dies laborables del mes	Mensual	Incompliment Termini	S'aplicarà una penalització del 1% per cada dia de retard sobre la Facturació del mes en curs $Pri = Ndr \times 0,01 \times Fm$ Pri no podrà ser mai superior a 0,2 x Fm

*Dintre dels criteris d'adjudicació valorables automàticament d'aquesta licitació tenim en particular el criteri de "Termini de reparació" dels elements avariats on es valora la reducció del temps màxim de reparació sobre els 12 dies indicats a la taula d'ANS i penalitzacions. Cal tenir present que en el cas que els licitadors ofereixin una reducció del termini, els ANS i penalitzacions associades referents a aquest indicador s'hauran d'adequar al termini ofert pel licitador a l'hora de portar a terme les corresponents reparacions.

On:

- Ptr = Penalització per terminis de reparació
- Enr = Nombre d'equips no reparats en els terminis establerts, al final del mes en curs
- Epr = Nombre d'equips previstos per reparar durant el mes en curs.
- Fm = Facturació del mes en curs dels elements reparats
- Tnr = Enr/Epr constitueix la taxa d'equips no reparats en el termini màxim de reparació establert
- Pgi = Penalització pel grau d'incidències en material reparat del mes anterior
- Gi = Grau d'incidències en material reparat del mes anterior (expressat en tant per cent)
- Fma = Facturació del mes anterior
- Pri = Penalització per retard en el lliurament de l'informe mensual
- Ndr = Nombre de dies de retard
- Pts = Penalització per retard en la substitució o substitució/reparació.

6.2 Annex II. Informes operatius de seguiment

Els informes mensuals a lliurar per part de l'adjudicatari haurà de reflectir com a mínim la següent informació:

- Albarà: Codi que pot englobar diferents números d'incidències
- Número Incidència: Codi assignat a la reparació per poder fer el correcte seguiment de l'estat.
- Marca: Fabricant
- Element: Descripció de l'element a reparar
- Número de Sèrie: Codi numèric que identificar unívocament a l'element
- Flota: Flota a la que pertany l'element avariat
- Data Enviament: Data en que es s'envia l'element a reparar a proveïdor
- Data Retorn: Data en que l'element s'envia de tornada a l'Oficina RESCAT
- Avaria: Descripció de l'avaria
- Comentaris Avaria: Informació addicional aportada per l'Oficina RESCAT
- Reparació: Accions realitzades per part del proveïdor
- Comentaris Reparació: Informació addicional aportada pel proveïdor
- Estat: Estat en que es retorna l'element: reparat / irreparable
- SLA: Dies naturals que ha trigat l'element a reparar-se
- Comentari SLA: Informació addicional per explicar incompliment d'ANS

Exemple d'informe en excel (reflectir separatament les reparacions del mes en curs i les acumulades dins de l'expedient):

Albarà	Número Incidència	Marca	Element	Número Sèrie	Flota	Data Enviament	Data Retorn	Avaria	Comentaris Avaria	Reparació	Comentaris Reparació	Estat	SLA	Comentaris SLA

Un cop rebuda aquesta informació i validada pel responsable del CTTI, s'afegirà el codi d'albarà en què es factura la reparació.