

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

REPARACIÓN DE TERMINALES DE RADIOCOMUNICACIONES TETRA TELTRONIC PARA TRENES, AUTOBUSES Y PERSONAL DE TMB

Expediente número: 12000247

Transports Metropolitans de Barcelona

Junio 2023

Contenido

1. Introducción	3
2. Objeto	4
3. Alcance	4
3.1- Trabajos a realizar	4
3.2 – Procedimiento a seguir.....	5
3.3 – Definición de Tiempo de respuesta y Tiempo de resolución	5
3.4 – Operativa	6
3.5 – Calidad y garantía de los artículos	7
4. Penalizaciones	7

1.Introducción

TMB dispone de terminales de radiocomunicaciones TETRA del fabricante TELTRONIC destinados a dar servicio en los siguientes ámbitos:

- Terminales embarcados en autobuses.
- Terminales embarcados en trenes (L9/L10).
- Terminales portátiles para trabajadores de (L9/L10).
- Terminales sobremesa en centros de control de Metro y Bus.

En la siguiente tabla se presentan las reparaciones anuales por los diferentes elementos de la red:

Reparaciones	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Rack TETRA embarcado BUS - MDT-400						7	15	18
Rack TETRA embarcado Metro - MDT-400	4	2	2	1	1	2	1	2
Consola RTP 500			1					
Emisora sobre mesa MDT-400				2	1	2	1	
Terminal portátil HTT-500				91	95	124	122	

Esta reparación requiere de la intervención de un agente externo, la empresa TELTRONIC, ya que es necesario un alto grado de especialización para realizar correctamente este servicio.

Los servicios que pueden surgir en el caso de ser necesaria la reparación de equipos de radiocomunicación TETRA se pueden clasificar en los siguientes ámbitos de actuación:

- **Reparaciones estándar:** son aquellas reparaciones más habituales, las cuales pueden encontrarse clasificadas en el anexo 1.
- **Reparaciones no estándar (denominadas “otros servicios”):** reparaciones, modificaciones o rehabilitaciones fuera de lo habitual, no se encuentran clasificadas. TELTRONIC revisará el equipo y presentará una oferta, detallando las reparaciones que deben llevarse a cabo para su correcto funcionamiento.

2. Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objetivo definir las condiciones necesarias para la contratación del servicio de reparación de terminales de radiocomunicaciones TETRA, portátiles, de sobremesa o embarcados (BUS y METRO) TELTRONIC.

3. Alcance

Se incluyen en este Acuerdo Marco las reparaciones indicadas en el listado de trabajos del Anexo 1 (reparaciones estándar), así como otros servicios análogos que no estén especificados explícitamente en el Anexo 1, pero sí se encuentran incluidos en el código CPV de la licitación y están destinados a su uso dentro del marco de reparaciones de terminales de radiocomunicaciones para TMB.

En el listado del Anexo 1, constan tanto los servicios como la previsión de consumos para los próximos cuatro años. Las cantidades y los servicios relacionados son meramente informativos y no limitativos, no comportando ello una obligación de contratación por parte de TMB.

Condiciones técnicas

3.1- Trabajos a realizar

Los trabajos a realizar dentro de este Acuerdo Marco pueden ser de varios tipos, tal y como se comentaba en el apartado 1 de este Pliego de Prescripciones Técnicas:

- **Reparaciones estándar:** clasificadas en el Anexo 1
- **Reparaciones no estándar:** reparaciones fuera del listado del Anexo 1. Se calificarán como “otros servicios”

TMB podrá establecer controles internos de calidad de las reparaciones y/o solicitar al adjudicatario certificados relativos a la verificación o trazabilidad de los elementos nuevos utilizados para la reparación de los terminales radio, teniendo TELTRONIC que facilitar estos datos en el formato, frecuencia y contenidos que TMB establezca y entregando los mismos en el momento de recepción en la empresa TMB de los terminales radio reparados.

3.2 – Procedimiento a seguir

El procedimiento a seguir será el siguiente:

Las peticiones se realizarán individualizadas por equipo o agrupadas por entregas, pero con detalle por parte de los usuarios.

Se realizará la gestión y envío desde los propios centros de TMB, con los portes a cargo de Teltronic, incluidos en el precio de la reparación, tanto el coste de ida como el de vuelta.

Los centros habituales serán Boixeres, Ponent, Sagrera, Triangle, Can Zam y Taller Zal.

Los usuarios habituales, a través del correo electrónico **customersupport@teltronic.com** pedirán número RMA según modelo establecido, haciendo hincapié en el NIF de la empresa que lo solicita, dirección de recogida (incluyendo persona de contacto y teléfono) y dirección de devolución del material.

Teltronic dará número RMA así como un número de referencia de recogida.

Se le facilitará el número de petición TMB para ese envío y se indicará los bultos (peso y dimensiones aproximadas). Al día siguiente la empresa de transporte pasará a recoger el material y asignará un número de tracking para el envío.

Teltronic, a la recepción del material enviará presupuesto de reparación con nuestro número de petición con los portes incluidos.

El material reparado será devuelto directamente al peticionario, con albarán valorado, indicando RMA y pedido o petición TMB.

El albarán se hará llegar conformado a Aprovisionamientos para la edición del pedido.

3.3 – Definición de Tiempo de respuesta y Tiempo de resolución

El **tiempo de respuesta** se medirá desde que se envía el mensaje pidiendo el código de autorización RMA hasta que el personal de la empresa adjudicataria responda a él con dicho código.

- El tiempo de respuesta máximo exigido en el contrato será de 24 horas.

El **tiempo de resolución** se medirá desde que se envía el pedido formal a TELTRONIC hasta la recepción del material reparado en las instalaciones de TMB.

- El tiempo de resolución máximo exigido en el contrato será de 2 meses.

3.4 – Operativa

La recogida y entrega de terminales se efectuará de forma regular en las siguientes ubicaciones, dependiendo del peticionario:

- Boixeres (Almacén Central). C/Estronci, 2 08906 L'Hospitalet de Llobregat.
- Ponent (Sede Taller Telecoms. Bus). Autovia Castelldefels Km. 3,3 08908 L'Hospitalet de Llobregat
- Sagrera (CST – Gestion Disp. Móviles). C/Josep Estivill, 47 08027 Barcelona.
- Triangle (Centre Control Bus). C/ Torrent Estadella s/n - C/ Jaume Brossa s/n (a efectos prácticos en vehículos) 08030 Barcelona.
- Can Zam (Taller L9/L10 Norte). Taller L9 Parada de Metro CAN ZAM L9 Av/ Francesc Macia s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet.
- ZAL (Taller L9/L10 Sur). Taller L9 Parada de Metro ZAL C. A no2, 26 08040 Barcelona.

A lo largo de la vigencia de este acuerdo marco, el lugar de entrega podría modificarse.

El material entregado deberá ir identificado con un albarán de entrega en el que se indiquen claramente todos los datos correspondientes al pedido y entrega realizados. Sin estos requisitos, las entregas serán rechazadas.

No se aceptarán entregas que contengan materiales mezclados sin su correspondiente identificación.

El departamento de Control de Calidad de TMB verificará aleatoriamente las reparaciones realizadas.

Aquellas reparaciones que Control de Calidad rechace, deberán ser revisadas y/o sustituidas por TELTRONIC.

La logística de la empresa y sus medios de transporte deberán asegurar el cumplimiento de la entrega de los terminales de radiocomunicaciones en los términos y condiciones explicitados en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Todos los suministros se realizarán con portes a cargo del suministrador y, en caso de disconformidad, se admitirá devolución, con gastos a cargo del suministrador, durante el primer mes de la recepción.

3.5 – Calidad y garantía de los artículos

Se establece una garantía por el producto reparado de 6 meses. La garantía cubrirá la reparación de las averías de los equipos de radiocomunicaciones, con el mismo síntoma que presentaban inicialmente y/o por los daños producidos durante la reparación.

TMB se compromete a facilitar a los técnicos de TELTRONIC los datos y/o comprobaciones que sean necesarias, para constatar si procede el mal funcionamiento del elemento reparado por TELTRONIC.

En caso de que los técnicos de TMB detecten un defecto de calidad en la reparación efectuada en alguno de los terminales entregados a TELTRONIC, TMB se reserva el derecho a pedir al adjudicatario un informe de la reparación efectuada en el que se dará respuesta a las observaciones planteadas por TMB respecto al defecto de calidad detectado. Si se confirma que efectivamente hay falta de calidad que no es subsanable, el proveedor deberá hacerse cargo del coste de un terminal nuevo para sustituir el terminal afectado. Se compensará a TELTRONIC únicamente con el precio de la reparación efectuada, pese a que no haya resultado ser de la calidad esperada.

4. Penalizaciones

Se penalizarán los siguientes puntos sobre cada pedido individual:

- Incumplimiento en los tiempos de respuesta, de acuerdo con el punto 3.3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas:
 - Retraso de más de 72 horas respecto al tiempo de respuesta estipulado: **muy grave**
 - Retraso entre 48h y 72h respecto al tiempo de respuesta estipulado: **grave**
 - Retraso entre 24h y 48h respecto al tiempo de respuesta estipulado: **leve**
- Incumplimiento en los tiempos de resolución en los casos de reparación, de acuerdo con el punto 3.3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas:
 - Retraso de más de 4 meses: **muy grave**
 - Retraso de 2 a 4 meses: **grave**
 - Retraso entre 1 a 2 meses: **leve**