



Generalitat de Catalunya  
**Centre de Telecomunicacions  
i Tecnologies de la Informació**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE DEL SERVEI DE REPARACIONS D'EMISSORES I ACCESSORIS  
GESTIONATS PER L'OFICINA RESCAT**

Expedient núm.: CTTI/2024/136

## ÍNDIX

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ .....	3
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....	4
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	7
3.1. Pla de Reparacions .....	7
4. MODEL DE RELACIÓ .....	8
4.1. Estructura de responsabilitats .....	9
4.2. Òrgan de gestió (Comitè) .....	10
5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) .....	11
5.1. Terminis de Reparació .....	11
5.2. Grau d'incidències en material reparat.....	<b>Error! No s'ha definit el marcador.</b>
5.3. Lliurament d'informes .....	<b>Error! No s'ha definit el marcador.</b>
6. ANNEXES .....	18
6.1. Annex I. ANS .....	18
6.2. Annex II. Informes operatius de seguiment.....	19

## 1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present plec és la licitació dels serveis per 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 als que dona servei l'Oficina RESCAT (Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra, Bombers de la Generalitat, Protecció Civil i Agents Rurals), subministrats en els contractes següents:

- 181/2010 Contractació de subministrament de terminals i accessoris.
- CTTI-2014-149 Contractació per a la renovació de terminals portàtils de radiocomunicació i el seu manteniment, així com el manteniment de terminals mòbils i fixes i accessoris especials i el subministrament de mòduls d'RF i accessoris no reparables de la xarxa RESCAT.
- 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.
- CTTI-2018-16 Contractació del subministrament de microauriculars en format diadema amb PTT per terminals sepura STP.
- CTTI-2019-8 Contractació del subministrament de terminals portàtils Tetra de 3W compatibles amb la xarxa RESCAT i els seus accessoris per la flota de la PG-ME.
- CTTI-2020-79 Contractació del subministrament d'accessoris per emissores Tetra de diferents flotes de la Xarxa RESCAT mitjançant tramitació d'urgència per motiu del context generat per la pandèmia del coronavirus COVID-19.
- CTTI-2020-93 Contractació del subministrament d'accessoris d'emissores fixes Tetra i auriculars individuals per a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra i Bombers de la Generalitat mitjançant tramitació d'emergència per motiu del context generat per la pandèmia del coronavirus COVID-19.
- CTTI-2020-94 Contractació del subministrament d'auriculars discrets per a la flota de la Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra mitjançant tramitació d'emergència per motiu del context generat per la pandèmia del coronavirus COVID-19.
- CTTI-2021-2 Contractació del subministrament de terminals i accessoris per a la xarxa RESCAT.

Aquesta contractació és necessària per poder donar continuïtat a les reparacions de les emissores i accessoris que gestiona l'Oficina RESCAT a partir de l'any 2023 (actualment no hi ha cap contracte en execució per cobrir aquest servei i s'està gestionant un simplificat obert per cobrir les reparacions del 2023).

## 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:

Expedient	Lot	Equipament	Quantitat
181/2010	Lot 1	Portàtil STP 8038 Sepura	200
CTTI-2014-149	Lot 1	Portàtil SRH 3900 GPS	4.700
	Lot 2	Capçal de Cotxe Sepura	2.957
		Unitat RF SRG 3500 W GPS	2.457
	Lot 4	Unitat RF SRG 3900	500
CTTI-2014-87	Lot 1	Portàtil STP 9038	2.881
CTTI-2015-37	Lot 1	Portàtil STP 9038	1.686
	Lot 2	Portàtil STP 8038	80
	Lot 3	Unitat RF SRG 3500 W GPS	742
		Capçal de Cotxe Sepura	742
CTTI-2019-8	-	Terminal Portàtils SC 2020	6
		Terminal Portàtils SC 2120	10
CTTI-2020-79	-	Unitat RF SRG 3900	410
		Capçal SRG 3900	410
CTTI-2020-93	-	Capçal SRG 3900 amb mounting kit	40
		RF SRG 3900 GPS	300
		Capçal color SRG 3900	300
CTTI-2021-2	Lot 1	Portàtil SC 2020	5.350
	Lot 2	Portàtils discrets SC 2120	100
	Lot 3	Portàtil ATEX STP8x038	60
	Lot 4	Unitat RF SCG2229	875
		Capçal SRG 3900 SCC3	875

**Taula 1**

- Reparacions d'elements externs (Cargoleria, Carcassa), que afecta als mateixos elements indicats a la taula 1.
- Reparacions de connectors (GPS, BNC), que afecta als mateixos elements indicats a la taula 1.
- Reparacions d'alimentació (Mòdul alimentació, Protecció sobretensió), que afecta als mateixos elements indicats a la taula 1.
- Reparacions d'àudios i RF (Àudio, RX, TX), que afecta als mateixos elements indicats a la taula 1.
- Reparacions de qualsevol avaria del microaltaveu, que afecta als següents accessoris:

Expedient	Lot	Equipament	Quantitat
181/2010	Lot 1	Micro extensible Portàtil Sepura STP	200
CTTI-2014-149	Lot 2	Micro Extensible Cotxe/fix Sepura	2.957
CTTI-2014-87	Lot 1	Micro extensible Portàtil Sepura STP model petit	2.881
CTTI-2015-37	Lot 1	STP micro-extensible portàtil	1.120
	Lot 3	Micro Extensible Cotxe/fix Sepura	742
CTTI-2020-79	-	Microaltaveus per capçal SRG 3900	100
		Micro extensible IP67 (TITAN)	1.000
CTTI-2020-93	-	Microaltaveus per capçal SRG 3900	300
CTTI-2021-2	Lot 1	Micro-extensible IP67	1.763
	Lot 2	Micro-extensible ATEX	20
	Lot 3	Micròfons de ma	875

**Taula 2**

- Reparacions de qualsevol avaria del carregador de bateries individual, que afecta als següents accessoris:

Expedient	Lot	Equipament	Quantitat
181/2010	Lot 1	Carregador Portàtil 2 posicions Sepura STP	90
	Lot 3	Carregador Portàtil 2 posicions Sepura STP	50
CTTI-2014-87	Lot 1	Carregador Portàtil 2 posicions Sepura STP	440
CTTI-2015-37	Lot 1	STP carregador portàtil-1+1 Posició	155
CTTI-2015-37	Lot 2	Carregador Portàtil 2 posicions Sepura STP	40
CTTI-2020-79	-	Carregador Individual SRH 1+1	75
		Carregador Individual STP 1+1	60
CTTI-2021-2	Lot 1	Carregador individual STP/SC 1+1	1.065
	Lot 2	Carregador individual STP/SC 1+1	50
	Lot 3	Carregador individual ATEX STP	30

**Taula 3**

- Reparacions de qualsevol avaria del carregador múltiple, que afecta als següents accessoris:

Expedient	Lot	Equipament	Quantitat
181/2010	Lot 1	Carregador Bateria 12 Posicions Sepura STP	43
	Lot 3	Carregador Bateria 12 Posicions Sepura STP	20
CTTI-2014-149	Lot 1	Carregador múltiple SRH 12P	60
CTTI-2014-87	Lot 1	Carregador múltiple STP 12P	213
CTTI-2015-37	Lot 1	Carregador múltiple STP 12P	74
	Lot 2	Carregador múltiple STP 12P	16
CTTI-2020-79	-	Carregador múltiple SRH 12P	66
		Carregador múltiple STP 12P	50
CTTI-2021-2	Lot 1	Carregador múltiple STP/SC 12P	440
		Carregador múltiple 6+6 STP/SC	60
	Lot 2	Carregador múltiple 6P	10
	Lot 3	Carregador múltiple STP8X 12P ATEX	8

**Taula 4**

### 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 l'adjudicatari haurà de complir:

#### 3.1. Pla de Reparacions

El pla de reparacions afectarà als equips i accessoris reparables indicats a l'apartat 2 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, programari, 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, polsadors danyats, etc.) a criteri de l'Oficina Rescat i que puguin ser l'origen de mal funcionament o pugui 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 oficines, 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 ho sol·licit 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.
- De l'equipament de mesura i ajustament adequat per dur a terme les reparacions.

### **3.2. Control i seguiment de les reparacions**

Amb l'objectiu de fer el seguiment del contracte, el CTTI designarà un responsable del contracte que serà l'interlocutor amb l'homònim per part de l'adjudicatari durant la vigència del contracte. Les principals funcions del responsable del contracte del CTTI són:

- Supervisar les avaries realitzades
- Resolució de conflictes i imprevistos

## **4. MODEL DE RELACIÓ**

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari 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.
- L'adjudicatari assignarà al CTTI un Responsable de Compte, que serà el responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes de l'adjudicatari. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre



el CTTI i l'adjudicatari, 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 l'adjudicatari. 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 de l'adjudicatari 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 l'adjudicatari. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i l'adjudicatari i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes de l'adjudicatari. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i l'adjudicatari, 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 l'adjudicatari. 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:** l'adjudicatari assignarà un responsable del servei prestat. Les seves principals responsabilitats són:
  - 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.
  - Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei.
  - Analitzar les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar, i interpretar 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.

- Assegurar 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. Òrgans de gestió (Comitès)**

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.

##### **4.2.1. Comitè Operatiu**

La periodicitat d'aquest comitè es podrà modificar d'acord amb les necessitats específiques del servei.

<b>Títol</b>	
Comitè Operatiu	
<b>Participants mínims</b>	<b>Objectius / Temes</b>
CTTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS.</li> <li>- Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents.</li> <li>- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis.</li> <li>- Tractament de les problemàtiques específiques.</li> <li>- Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis.</li> <li>- Escalat de possibles millores detectades en el servei.</li> </ul>
- Responsable de servei	
- Responsable del contracte (si escau)	
- Altres assistents (si escau)	
Adjudicatari	
- Responsables de servei	
<b>Entrades</b>	<b>Sortides</b>
Informes operatius de seguiment del servei segons definit en l'apartat Annex II. Informes operatius de seguiment. Decisions a prendre.	Acta. Nous procediments operatius.
<b>Periodicitat</b>	
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 l'Oficina RESCAT per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) es garanteixen per:

- Termini de reparació.
- Grau d'incidències en material reparat.
- Lliurament d'informes.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS), que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria a la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.

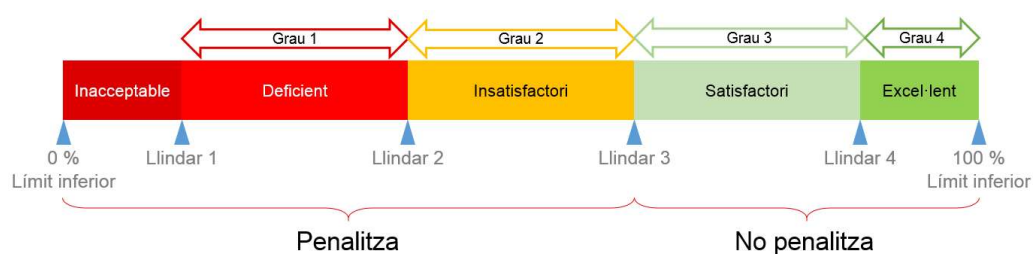
La relació d'indicadors i ANS es detallen a l'annex I. ANS.

### 5.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.

- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Fòrmula d'obtenció/eina. Fòrmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit.

### **Grau de l'indicador**

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4: Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

## **5.2 Càlcul dels Indicadors**

Per tot indicador s'estableixen 4 llindars per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del **grau** associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
Indicador de mesura	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
  - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
  - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
  - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
  - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
  - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
  - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.

Formula de càlcul del grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la formula de càlcul del grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del llindar coincident superior.

Per exemple, quan el Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del Llindar Grau 2, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (*valor indicador*) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

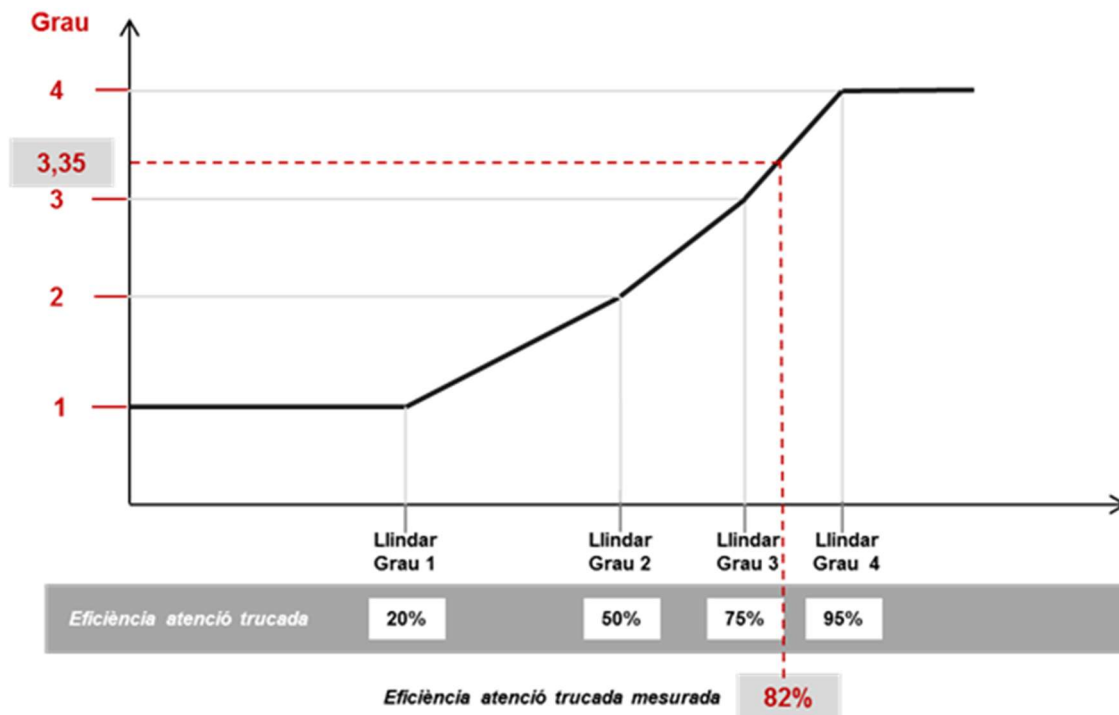
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador "Eficiència atenció trucada" que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%
- Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%
- Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%
- Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%

Si el valor mesurat en un període per l'indicador "Eficiència atenció trucada" ha estat 82% el grau calculat és:  $((82-75)/(95-75))+3=3,35$ .



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

### 5.3 Relació ANS

El detall dels ANS es concreten a l'annex I.

## **5.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei**

El CTTI emprará el sistema d'informació CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. L'adjudicatari haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

## **5.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei**

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb l'adjudicatari consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

## **5.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei**

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

## **5.7 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 avariament, 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.

## **5.8 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.

## **5.9 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).

## 6. ANNEXES

### 6.1 Annex I. ANS

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Fórmula de càlcul / Eines	Periodicitat	Aplicació penalització	Penalització
IM.REP.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.REP.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.REP.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 de l'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

\*Entre els criteris objectius d'adjudicació 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
- Element: descripció de l'element a reparar
- Número de Sèrie: codi numèric que identificar unívocament a l'element
- 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'avaría
- Reparació: accions realitzades per part de l'adjudicatari
- Ítem aplicat a la reparació: ítem segons contracte
- Comentaris Reparació: informació addicional aportada per part de l'adjudicatari
- Estat: estat en que es retorna l'element: reparat / irreparable