

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I MONITORITZACIÓ DE SENYALS DE TV I DEL SERVEI D'INTEGRACIÓ DE TVs HOSPITALITY A LA XARXA INTERNA DE CANALS IPTV A LES INSTAL·LACIONS DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

EXPEDIENT NÚM.: 2410OB06

1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Actualment CCMA,SA, en la seva seu de Televisió de Catalunya a Sant Joan Despí, disposa d'un conjunt d'elements per a monitoritzar senyals de TV i IPTV externs:

- Conjunt d'antenes i equips de recepció dels senyals
- Conjunt de moduladors, demoduladors, conversors, amplificadors, etc.
- Xarxa de fibra òptica i cable coaxial per a distribuir els senyals fins a les tomes
- Més de mil punts d'antena distribuïts per tot el centre.
- Els corresponents aparells de TV connectats a les tomes.

Aquesta xarxa requereix d'un servei de manteniment tant per solucionar incidències i avaries, com també per realitzar ampliacions i modificacions que es sol·licitin.

A la CCMA, SA també es disposa d'una xarxa interna de distribució de TV-IP. Aquesta xarxa s'ha de visualitzar en força televisors repartits per les seves instal·lacions.

2. VISITA A LES INSTAL·LACIONS

Les empreses licitadores que així ho desitgin, podran sol·licitar fer una visita a les instal·lacions de la CCMA, SA a Sant Joan Despí amb l'objecte de conèixer els equips i instal·lacions a mantenir (aquesta visita en cap cas es obligatòria).

A tal efecte, les empreses que així ho requereixin, podran fer la petició de visita per correu electrònic i abans del **29 d'octubre del 2024** a les **13:00 hores**, a l'adreça administracioiserveiscompres@ccma.cat, indicant a l'assumpte del correu: **CPO 2410OB06** Petició visita.

En aquest correu s'haurà d'indicar necessàriament, el nom de l'empresa, el nom i número de DNI de la persona o persones que hi assistiran (màxim dues), i el nom de la persona de contacte, el seu telèfon i l'adreça de correu electrònic.

La visita tindrà lloc el dia **30 d'octubre del 2024** a les **11:00 hores**, a les instal·lacions de la CCMA, SA al carrer Oriol Martorell, 1 08970 Sant Joan Despí, Barcelona. Per accedir-hi, els licitadors hauran d'identificar-se amb el seu DNI.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El licitador s'ocuparà del servei de manteniment correctiu del sistema abans descrit. És a dir, actuarà només a petició dels responsables / coordinadors de la CCMA,SA, que són els que cursaran la corresponent petició de servei quan es produeixi qualsevol mal

funcionament, incidència o avaria, com també per peticions d'ampliació o de modificació de la topologia de la xarxa.

Es distingiran dos tipus d'actuacions:

- Les actuacions “**auxiliars**”:

S'entendran dins d'aquesta categoria aquelles actuacions en les que sigui suficient per a resoldre-les la participació d'un o més auxiliars tècnics. Com ara per exemple:

- canviar una toma de lloc,
- implementar una toma nova, a partir d'un derivador proper disponible
- reemplaçar o substituir un element passiu de la xarxa (distribuïdor, derivador o similar)
- col·locació o retirada d'un aparell de TV
- sintonització d'un aparell de TV
- etc.

- Les actuacions “**qualificades**”:

Totes aquelles intervencions o actuacions en les que calgui fer un primer diagnòstic, o prendre unes mesures o, en definitiva, que per a resoldre-les es requereixi la participació d'un tècnic qualificat. Com ara per exemple:

- Manca o pèrdua de senyal. Detecció del punt on es produeix el problema i actuació que es proposa
- Substitució i/o ampliació d'amplificadors a la capçalera, Ajust dels mateixos
- Petició de nous canals o altres serveis addicionals
- Actuacions que suposin variació en la topologia de la xarxa
- Programació i/o configuració de TVs hospitality / set top boxes per tal de monitorar canals IP TV a televisors.

En quant a l'equip que presti el servei:

- Hi haurà un mínim de 2 professionals assignats al servei
- Tots els professionals assignats al servei tindran una formació mínima de cicle formatiu en grau mig (CFGM) en Sistemes de telecomunicacions i informàtics, Manteniment electrònic o equivalent.
- Tots els professionals assignats al servei hauran de tenir com a mínim 2 anys d'experiència en manteniment de sistemes de distribució i motorització de senyals de televisió
- Tots els professionals assignats al servei hauran de tenir com a mínim 1 any d'experiència en monitorització de canals IP en TVs hospitality o set top boxes.

El servei funcionarà de manera autònoma. En horari de servei el cap d'equip portarà un mòbil per poder ser avisat si sorgeix alguna actuació urgent. Tots els membres de l'equip portaran mòbil amb càmera de fotos per coordinar-se amb el cap i poder reportar imatges sobre actuacions en curs.

a) Procediment per a la recepció i gestió d'incidències.

La CCMA,SA. disposa d'una eina anomenada Easyvista (internament coneguda com a UAC-SOS) que es fa servir per gestionar les incidències i peticions.



La CCMASA utilitza aquesta eina per a la recepció, registre, seguiment i resolució de les incidències.

El coordinador de la CCMA, SA. rebrà totes les peticions i incidències generades pels usuaris de la mateixa empresa. També podrà generar nous tickets de motu propi. Quan ho consideri pertinent, redirigirà la petició/incidència al servei prestat per l'adjudicatari, que rebrà així notificació de l'ordre de treball. El cap d'equip de l'adjudicatari gestionarà l'ordre de treball i, un cop s'hi hagi actuat, reflectirà en el sistema Easyvista totes les incidències i tasques i informará de la seva resolució.

Paral·lelament l'adjudicatari haurà de controlar amb un aplicatiu propi les dedicacions dels operaris a cada incidència o tasca. Cada cop que es conclougui una actuació n'informará al coordinador de la CCMA, SA. per tal que pugui comprovar l'execució.

b) Recepció de l'avís d'intervenció:

Les empreses concurrents hauran de disposar d'un mitjà per a la recepció de peticions de servei o avisos. L'horari d'atenció d'aquests haurà de ser com a mínim de 09:00 h. a 17:00 h., els dies laborables, els 12 mesos de l'any.

c) Temps de resposta:

El temps de resposta màxim, entès aquest com el període comprés entre l'avís i la primera intervenció a les nostres instal·lacions per part del licitador, en cap cas no podrà ser superior a 48 hores.

d) Sobre la facturació de les actuacions:

En totes aquelles actuacions de tipus "auxiliar", en les que no calgui més que la participació dels tècnics (auxiliars o qualificats) i "petit material" (connectors, cable, tomes, etc.) l'adjudicatari presentarà al final de cada encàrrec l'albarà corresponent a les feines realitzades i les hores destinades. A final de mes generarà la corresponent factura de totes les feines realitzades aquell mes.

Quan l'actuació demanada suposi la introducció d'algun nou equip que s'hagi d'adquirir (ja sigui per substitució o per ampliació) l'adjudicatari haurà de presentar pressupost previ per tal que sigui conformat i acceptat, o no, per part des responsables de la CCMA, SA.

Igualment, en cas que l'avaria suposi la retirada d'un equip per portar-lo a taller (ja sigui propi del licitador o a un servei tècnic oficial) per mirar de ser reparat, abans de procedir a dita reparació caldrà presentar pressupost del cost de la mateixa.

Sant Joan Despí, octubre de 2024