

Pedro Molina Conde

Resp. Oficina Técnica i de Gestió

Unitat Implantació i Manteniment Tecnològic (IMTEC)



Transports Metropolitans
de Barcelona

CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DELS EQUIPS CPUSIM i MAS

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES I CONDICIONS
DE INFORMACIÓ AL USUARI (SIU) Y
SISTEMA DE LOCALIZACIÓN DEL**

Implantació i Manteniment Tecnològic (IMTec)
Àrea Operativa de Bus

24 de Octubre de 2024

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ I OBJECTIU	3
2	PLANTEJAMENT GENERAL	4
3	ABAST DE LA CONTRACTACIÓ	5
3.1	General	5
3.2	Serveis a incloure	5
3.3	Duració del contracte	¡Error! Marcador no definido.
4	SERVEIS DE MANTENIMENT	6
4.1	Responsabilitats de TMB	6
4.2	Responsabilitats de l'ofertant	6
4.3	Manteniment correctiu	6
4.4	Actualitzacions i gestió d'obsolescències	6
4.5	Assistència tècnica i gestió remota	6
4.6	Terminis d'atenció i resolució d'incidències	7
4.7	Limitacions en el servei de manteniment	7
5	GARANTIA DE REPARACIÓ	7
6	PROPOSTA ECONÓMICA	7
	ANNEX I. RELACIÓ D' EQUIPS A MANTENIR	8

1 INTRODUCCIÓ I OBJECTIU

El present document recull els requisits tècnics i de gestió que TMB sol·licita per al manteniment correctiu dels equips del Sistema d'Informació Multicanal (SIM): CPUSIM i MAS de la flota de Barcelona Bus Turístic (BBT).

2 PLANTEJAMENT GENERAL

l'adjudicatari haurà d'executar el servei de manteniment correctiu dels sistemes propietat de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), d'acord amb els requisits operatius i de nivell de servei definits per TMB.

L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos necessaris, tant tècnics com humans, per dur a terme els serveis sol·licitats, incloent recanvis HW homologats i accés als codis font del software utilitzat per la CPUSIM. El personal adscrit a aquest servei haurà d'estar format específicament en la tecnologia dels sistemes CPUSIM i MAS de M&E amb els coneixements necessaris per solucionar qualsevol defecte en el hardware i/o software dels equips.

3 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

3.1 General

El servei a oferir ha de cobrir el manteniment dels sistemes CPUSIM i MAS. El detall dels elements objecte d'aquest manteniment s'inclou a l'**Annex I**.

3.2 Serveis a incloure

Els serveis a considerar dins d'aquesta proposta són els següents:

- Manteniment correctiu, d'acord amb les condicions descrites en el punt 4
- Gestió de l'obsolescència
- Assistència tècnica remota i gestió d'incidències

4 SERVEIS DE MANTENIMENT

4.1 Responsabilitats de TMB

TMB designarà un o més coordinadors que actuaran com a interlocutor amb el personal que executa el servei de manteniment.

4.2 Responsabilitats de l'adjudicatari

l'adjudicatari es compromet a actuar amb diligència en la prestació dels serveis de suport d'acord amb aquest document i d'acord amb el nivell de suport contractat per TMB.

l'adjudicatari es compromet a disposar de personal de servei qualificat per complir les seves obligacions, pactades en aquest contracte.

4.3 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu ha d'abordar les incidències de hardware i software dels equips CPUSIM i MAS descrits a l'**Annex I**.

En cas d'avaria, el licitador haurà d'aportar:

- Servei tècnic o taller autoritzat
- Personal qualificat
- Eines necessàries per dur a terme una correcta intervenció
- Estoc de components homologats per a la reparació
- Eines software i codis font originals quan sigui necessari
- Suport d'enginyeria per resoldre qualsevol tipus de d'incidència complexa

4.4 Actualitzacions i gestió d'obsolescències

l'adjudicatari ha de vetllar per l'homogeneïtat de la flota d'equips CPUSIM i MAS propietat de TMB, tant a nivell hardware com software. Si hi ha necessitat de migrar algun element per raons de compatibilitat o obsolescència, l'adjudicatari haurà de sol·licitar permís a TMB abans d'efectuar qualsevol modificació, així com prestar assessorament tècnic remot sobre les tasques d'enginyeria associades.

4.5 Assistència tècnica i gestió remota

TMB sol·licita que l'adjudicatari garanteixi un servei d'assistència tècnica remota, l'objectiu del qual és donar suport a TMB en totes les aplicacions necessàries per al bon funcionament dels equips CPUSIM i MAS.

En funció de les necessitats de manteniment, la via de comunicació pot ser:

- o Telefónica
- o Per correu electrònic.

Per a una correcta gestió de l'assistència, el licitador ha de nomenar un responsable del projecte de manteniment que coordini i prioritzi els treballs amb TMB.

D'altra banda, l'adjudicatari haurà de generar **informes de manteniment** periòdics, amb tota la informació necessària per a un correcte seguiment de les incidències i reparacions. El format d'aquests informes es consensuarà amb TMB, i son susceptibles a ésser modificats en funció de les necessitats del manteniment.

4.6 Terminis d'atenció i resolució d'incidències

El termini màxim per reparar equips o material avariat ha de ser d'un màxim d'una setmana en el 95% dels casos.

4.7 Limitacions en el servei de manteniment

Les reparacions d'equips que s'hagin avariat per qualsevol dels motius següents no estaran cobertes pel contracte de manteniment.

- Averies causades per líquids o altres elements que entren a l'interior del producte
- Mal ús, sabotatge i/o negligència.

Per als equips que es trobin en algun d'aquests casos, el proveïdor podrà oferir a TMB nous equips idèntics al avariat o, si això no fos possible, equips equivalents pel que fa a funcionalitat, proposant la millor solució tècnica possible a TMB.

5 GARANTIA DE REPARACIÓ

Totes les reparacions han de tenir una garantia de 6 mesos sobre materials i mà d'obra. TMB es reserva el dret de verificar els equips reparats mitjançant una taula de proves específicament dissenyada per a testejar el correcte funcionament dels equips CPUSIM i MAS.

6 PROPOSTA ECONÓMICA

L'ofertant ha de presentar la proposta econòmica per al període 1 de juliol de 2025 al 30 de juny de 2027 (període de dos anys). S'haurà de contemplar també les 3 possibles prorrogues d'un any, l'import de les quals ha de mantenir-se respecte als preus dels dos anys fixos.

Per facilitar el càlcul de l'import total, el licitador ha de definir un preu unitari anual de reparació per a cadascun dels tipus a mantenir.

ANNEX I. RELACIÓ D' EQUIPS A MANTENIR

Equips fora de garantia propietat de TMB

CPUSIM-CM

TSIM001000	TSIM001001	TSIM001002	TSIM001003	TSIM001004
TSIM001005	TSIM001006	TSIM001007	TSIM001008	TSIM001009
TSIM001010	TSIM001011	TSIM001012	TSIM001013	TSIM001014
TSIM001015	TSIM001016	TSIM001017	TSIM001018	TSIM001019
TSIM001020	TSIM001021	TSIM001022	TSIM001023	TSIM001024
TSIM001025	TSIM001026	TSIM001027	TSIM001028	TSIM001029
TSIM001030	TSIM001031	TSIM001032	TSIM001033	TSIM001034
TSIM001035	TSIM001036	TSIM001037	TSIM001038	TSIM001039
TSIM001040	TSIM001041	TSIM001042	TSIM001043	TSIM001044
TSIM001045	TSIM001046	TSIM001047	TSIM001048	TSIM001049
TSIM001050	TSIM001051	TSIM001052	TSIM001053	TSIM001054
TSIM001055	TSIM001056	TSIM001057	TSIM001058	TSIM001059
TSIM001060	TSIM001061	TSIM001062	TSIM001063	TSIM001064
TSIM001065	TSIM001066	TSIM001067	TSIM001068	TSIM001069
TSIM001070	TSIM001071	TSIM001072	TSIM001073	TSIM001074
TSIM001075	TSIM001076	TSIM001077	TSIM001078	TSIM001079
TSIM001080	TSIM001081	TSIM001082	TSIM001083	TSIM001084
TSIM001085	TSIM001086	TSIM001087	TSIM001088	TSIM001089
TSIM001090	TSIM001091	TSIM001092	TSIM001093	TSIM001094
TSIM001095	TSIM001096	TSIM001098	TSIM001099	TSIM001100
TSIM001101				

MAS-CM

TMAS001000	TMAS001001	TMAS001002	TMAS001003	TMAS001004
TMAS001005	TMAS001006	TMAS001007	TMAS001008	TMAS001009
TMAS001010	TMAS001011	TMAS001013	TMAS001014	TMAS001015
TMAS001016	TMAS001017	TMAS001018	TMAS001019	TMAS001020
TMAS001021	TMAS001022	TMAS001023	TMAS001024	TMAS001025
TMAS001026	TMAS001027	TMAS001028	TMAS001029	TMAS001030
TMAS001031	TMAS001032	TMAS001033	TMAS001034	TMAS001035
TMAS001036	TMAS001037	TMAS001038	TMAS001039	TMAS001040
TMAS001041	TMAS001043	TMAS001044	TMAS001045	TMAS001047
TMAS001048	TMAS001049	TMAS001050	TMAS001051	TMAS001052
TMAS001053	TMAS001054	TMAS001056	TMAS001058	TMAS001059
TMAS001060	TMAS001061	TMAS001062	TMAS001063	TMAS001064
TMAS001065	TMAS001066	TMAS001067	TMAS001068	TMAS001069
TMAS001070	TMAS001071	TMAS001073	TMAS001074	TMAS001075
TMAS001076	TMAS001077	TMAS001078	TMAS001079	TMAS001081
TMAS001082	TMAS001083	TMAS001084	TMAS001085	TMAS001086
TMAS001087	TMAS001088	TMAS001090	TMAS001091	TMAS001092
TMAS001093				