ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de ”Mantenimiento integral y soporte de impresoras de tarjetas del Consorcio de Transportes de Bizkaia”

Noviembre 2025

I N D I C E

1. OBJETO 3
2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN 3
2.1 Descripción del servicio 3
2.2 Adscripción de medios materiales y personales 5
2.3 Lugar de ejecución del contrato 6
2.4 Presupuesto base de licitación y valor estimado 6
2.5 Precio mínimo del servicio 7
2.5 Plazo del contrato 8
3. REQUISITOS DE LA CONTRATACIÓN 8
4. CONFIDENCIALIDAD 8

1. OBJETO

El objetivo del presente pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de un servicio de mantenimiento integral y soporte de impresoras de tarjetas del Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB). Todo ello, procurando el mayor respeto posible al medioambiente en la ejecución del contrato.

El servicio licitado tiene los siguientes fines:

- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo in situ de las impresoras de tarjetas.
- Servicio de gestión y reposición de consumibles y repuestos de las impresoras objeto del contrato.
- Servicio de impresoras de sustitución en caso de avería.
- Gestión de los residuos formados en la realización del objeto del contrato.

2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

2.1.- Descripción del servicio de mantenimiento integral y soporte de impresoras de tarjetas.

El adjudicatario deberá mantener y dar soporte a las siguientes impresoras:

- 4 máquinas personalizadoras de tarjetas DESFire, EVOLIS PRYMACY SIMPLEX EXPERT con CODIF. SCM ubicadas en la Oficina de Atención al Cliente (en adelante OAC) en Bilbao Intermodal.
- 5 máquinas personalizadoras de tarjetas DESFire, EVOLIS PRYMACY SIMPLEX EXPERT con CODIF. SCM, ubicadas en las oficinas centrales del CTB.

En este momento, todas las impresoras tienen expirado el plazo de garantía, por lo que necesitan de un mantenimiento (impresora y cabezal de impresión) que incluya la limpieza, ajustes, eliminación de posibles atascos de cintas de impresión y de tarjetas, problemas mecánicos y recambios necesarios, así como sus sustitución y colocación en caso necesario.

Se prevé que antes de septiembre de 2026 se adquieran 4 nuevas impresoras por lo que el mantenimiento y soporte a dar por la empresa adjudicataria no cubrirá lo que cubra la garantía de las nuevas máquinas.

La garantía que trae las impresoras de tarjetas EVOLIS PRIMACY SIMPLEX EXPERT con su adquisición (impresora y cabezal de impresión,) no incluye la limpieza, ajustes, eliminación de atascos y solución de problemas mecánicos, por lo que el adjudicatario deberá ampliar dicha garantía.

Cualquier licitador podrá solicitar comprobar el estado de las impresoras objeto de la contratación.

Mantenimiento preventivo: Se deberá realizar por parte del adjudicatario una revisión trimestral las 4 impresoras de la OAC y semestral de las 5 en las oficinas centrales del CTB que incluya limpieza, revisión de componentes, diagnóstico. Será por cuenta del adjudicatario los consumibles y elementos que precise para llevan a cabo este mantenimiento. Del resultado de cada revisión se dará cuenta al CTB, por medio de un informe remitido electrónicamente.

Mantenimiento correctivo de cada una de las impresoras, que incluye, en términos generales:

- Desplazamientos del técnico en los tiempos de respuesta ofertados, asistencia técnica “in situ”, reparación de las mismas por mal funcionamiento o avería achacable a cualquier causa incluyendo suministro e instalación de piezas de repuesto. Será por cuenta del adjudicatario la sustitución y reparación de piezas por rotura, avería o desgaste y en general la aportación de cualquier material o elementos que se puedan precisar para la correcta prestación del servicio (placa base incluida), así como el desplazamiento y cualquier otro gasto que pueda generar la reparación. Las piezas que se sustituyan deberán ser originales de la marca de la impresora de tarjetas.

- Si no fuera posible realizar la reparación de la impresora de tarjetas por falta de repuestos, debido a la antigüedad de la máquina, a la discontinuidad del servicio de soporte del fabricante original o cualquier otra circunstancia, el adjudicatario elaborará un informe que ponga de manifiesto esa circunstancia y lo entregará al Servicio de Planificación Financiera e Integración Tarifaria. Así mismo, deberá proporcionar una impresora de tarjetas de sustitución durante el tiempo necesario para que el CTB pueda adquirir una nueva impresora. La impresora de sustitución prestada deberá ser mantenida por el adjudicatario bajo las mismas condiciones que la impresora original averiada.

- Se establece los siguientes tiempos de respuesta en horario laboral entre las 08:00 h y las 19:30 h
  - Si el aviso se produce antes de las 12:00 h.: Antes de las 19:30 h. del mismo día.
  - Si el aviso se produce después de las 12:00 h: Antes de las 13:00 h. del día laboral siguiente.

  Si debido a causas técnicas justificadas, la reparación no puede llevarse a cabo en este plazo, el contratista queda obligado a sustituir provisionalmente la impresora/as EVOLIS PRYMACY por otra de iguales características, de forma que el servicio no quede interrumpido. En este supuesto, no se aplicará sobrecoste ni penalización al CTB.

Si el CTB reemplazara 4 impresoras por 4 de nueva adquisición, el adjudicatario cubrirá el mantenimiento y soporte en las mismas condiciones que la anterior a la que sustituye, excepto en aquellos aspectos que este cubierto por la garantía de la nueva máquina.

El adjudicatario, en todo caso, deberá atender a las peticiones de consumibles y repuestos delCTB. Dicha reposición deberá realizarse por parte de la empresa adjudicataria de forma proactiva antes de que el equipo quede fuera de servicio. A fin de garantizar la continuidad del servicio se dispondrá de un mínimo de dos cintas de impresión un kit de limpieza básico y un kit de limpieza avanzado, por máquina, de forma que cuando sea preciso la sustitución de la cinta existente o la utilización del kit de limpieza, el usuario repondrá el existente en stock y CTB solicitará reposición y la retirada del agotado. El suministro del nuevo repuesto se realizará en el plazo máximo de cuatro días laborables.

La comunicación de dicha reposición se realizará de cualquiera de las formas siguientes: vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro método establecido de común acuerdo entre el CTB y el adjudicatario.

En principio los consumibles y repuestos considerados, sin perjuicio de otros que se pudieran necesitar, son los siguientes:

- Cinta color medio panel EVOLIS PRIMACY
- Kit de limpieza básico EVOLIS PRIMACY
- Kit de limpieza avanzado EVOLIS PRIMACY
- Cabezal térmico de impresión EVOLIS PRIMACY.

Todos los consumibles y repuestos deberán ser originales (no clónicos) y de nuevo uso, a estrenar, se deberá desprecintar en presencia del personal indicado por el CTB.

2.2.- Adscripción de medios materiales y personales

El suministro y servicio a contratar incluye la aportación por la empresa adjudicataria de los medios personales y materiales precisos para realizar, por su cuenta y riesgo, la realización de las prestaciones.

El adjudicatario deberá disponer de impresoras EVOLIS PRYMACY para su sustitución, en caso necesario.

Antes de la formalización del contrato, deberá acreditar la disposición de impresoras y su dirección.

Por su criticidad en el sistema Barik y porque el CTB desea garantizar la calidad y la durabilidad de la inversión que en su día realizó en las impresoras de tarjetas, el adjudicatario deberá ser proveedor autorizado del modelo y marca de las impresoras de tarjetas en cuestión, en este caso EVOLIS PRYMACY SIMPLEX EXPERT, de los consumibles y repuestos de la misma y disponer de stock suficiente para poder reparar las impresoras. La utilización de los consumibles y repuestos originales del fabricante permiten dotar a la impresora de tarjetas de la misma calidad, acabado y fiabilidad que la máquina original. Por otro lado, la impresora de tarjetas EVOLIS PRYMACY es una impresora altamente escalable con diferentes módulos de codificación. Las impresoras instaladas en la OAC y en el CTB, tienen instalado especialmente por EVOLIS un elemento específico de grabador de antena (Modulo SAM para tarjetas SIM), esto es porque la tarjeta Barik contiene un circuito integrado o chip y una antena. El circuito integrado se corresponde con el modelo Mifare® DESFire de NXP, basado en dispositivos HSM. Es por ello por lo que el ofertante debe estar capacitado y formado en el tratamiento de dichas impresoras y deberán cumplir los requerimientos y protocolos de seguridad que las tarjetas tipo Mifare DESFire que incorporan módulos SAM y dispositivos HSM requieren.

El adjudicatario del contrato, antes de la formalización, deberá presentar un certificado de Centro Reparador y Distribuidor Oficial de Evolis emitido por el fabricante o el importador oficial del fabricante.

Deberá adscribir al contrato oficina en un radio de 75 km de la Oficina del Transporte Público de Bizkaia del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés. lo que facilitará la facilidad de los desplazamientos del adjudicatario para resolver problemas de manera rápida y eficiente y previniendo posibles irregularidades.

El adjudicatario proporcionará un teléfono de avisos y una dirección de correo electrónico para los avisos que sean necesarios. El teléfono de avisos no será un número de tarificación especial o adicional (902, 901, 807…) ni una centralita virtual. Además se deberá proporcionar un teléfono de urgencias y un teléfono móvil del servicio técnico que atenderá la incidencia.

El licitador deberá incluir en su oferta todos los compromisos de adscripción de medios que acreditará una vez adjudicado el contrato, antes de la formalización.

2.3.- Lugar de ejecución del contrato

- Oficina central del CTB en C/ Ugasko nº 5 Bis, 1ª planta. Bilbao
- Oficina del Transporte Público en Bizkaia en Bilbao Intermodal, en San Mamés, c/ Luis Briñas, s/n – Bilbao
- Otros puntos que determine el CTB

2.4. Presupuesto base de licitación y valor estimado

El Presupuesto base de licitación y valor estimado del contrato del "Mantenimiento integral y soporte de impresoras de tarjetas del Consorcio de Transportes de Bizkaia" es el siguiente:

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	59.824,67 €
I.V.A. (21%)	12.563,18 €
TOTAL PRESUPUESTO	**72.387,85 €**
VALOR ESTIMADO – IVA EXCLUIDO	59.824,67 €

El método aplicado para calcular el valor estimado es, conforme a lo establecido en el art. 101.2 de la LCSP, el siguiente: El importe del valor estimado del contrato corresponde al presupuesto base de licitación más la prórroga, al no contemplarse la posibilidad de presentar variantes y no preverse la modificación del contrato, ni el abono de primas ni pago alguno a los licitadores.

El presupuesto base de licitación está calculado conforme al siguiente desglose:

PRESTACIÓN			**IVA**	**PBL**
Suministro	**Servicio**	**BI (Suministro+Servicio)**		
40.082,53 €	10.768,44 €	8.973,70 €	12.563,18 €	72.387,85 €

Es un presupuesto limitativo, habiéndose estimado para los 2 años de contrato. Los consumibles y repuestos se indican a modo de previsión, no suponen cantidades de obligado consumo, quedando por tanto subordinada la entrega que tenga que realizar el contratista a las cantidades o tipo de consumible o repuesto que se precisen y que el CTB le solicite durante el plazo de duración del contrato. **El CTB solicitará y abonará al adjudicatario únicamente los consumibles y repuestos que fueran necesarios**.

Igualmente, los meses de mantenimiento sin o con garantía se han estimado en función de la previsión de la adquisición de las nuevas impresoras. **El CTB abonará al adjudicatario el mantenimiento efectivo, según sea mantenimiento en periodo sin o con garantía de las impresoras.**

El presupuesto se ha calculado por los siguientes precios unitarios máximos (sin IVA) para los 2 años de contrato.

		Precio/unidad
Cabezal térmico de impresión		490,00
Tintas		76,00
Kit de limpieza básico		37,00
Kit de limpieza avanzado		45,00
Mantenimiento OAC (estimado 8 meses)	4 impresoras	75,00 €/mes/impresora
Extensión de garantía OAC	4 impresoras	45,00 €/mes/impresora
Mantenimiento en CTB	5 impresoras	55,00 €/mes/impresora
Partida alzada para otros componentes (codificador de tarjetas, cajetín, polea …)		4.000,00 €

Esos precios unitarios constituyen el tipo de licitación; teniendo carácter de máximos. El ofertante debe indicar en su oferta económica su precio para cada uno de esos conceptos, siendo excluidas las ofertas que superen cualquiera de los precios unitarios indicados. Los precios unitarios ofertados permanecerán vigentes para CTB a lo largo de toda la duración del contrato, incluidas las posibles prórrogas.

Serán por cuenta del adjudicatario los gastos de todo tipo que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. **En el mantenimiento se incluyen, por cuenta del adjudicatario, los consumibles que se precisen para llevarlo a cabo**. El precio ofertado incluye el transporte hasta el punto de entrega del suministro, dietas, las salidas y manos de obra y otros costes indirectos necesarios para la correcta ejecución de las prestaciones del contrato.

Anualidad/es (IVA incluido):

Año	Importe anualidad
2026	30.000,00 €
2027	34.048,19 €
2028	8.339,66 €

La forma de pago se realizará según lo indicado en el apartado V.1. de la Carátula del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

2.5. Precio mínimo del servicio.

El contratista recibirá, al menos, el precio del mantenimiento y soporte de las nueve impresoras de tarjetas, en concepto de precio mínimo del servicio, dependiendo el importe exacto de los meses que sean de mantenimiento completo o de extensión de la garantía, que dependerá del momento que se sustituyan las 4 impresoras de la OAC. Las cantidades de consumibles y repuestos estimados no puede considerarse, en ningún caso como vinculantes para CTB, de forma que la no coincidencia de dicha estimación con la necesidad real no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

A lo largo de la vigencia del contrato podrá varial el número de impresoras tanto en la OAC como en el CTB, es por ello que se ha configurado un contrato en función de las necesidades, con precios unitarios en función de los efectivos servicios y suministros prestados.

2.6. Plazo del contrato

2 años con posibilidad de 2 prórrogas de 1 año cada una.

3. REQUISITOS DE LA CONTRATACIÓN

La adjudicataria designará un coordinador-responsable del servicio, que será el encargado de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con CTB.

El adjudicatario deberá hacerse responsable de cualquier acto doloso o negligente que pudiera cometer al llevar a cabo el objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, así como los riesgos del siniestro, tanto de material como de personal y de terceros durante la realización de los trabajos.

El adjudicatario emitirá un parte de trabajo cada vez que sea necesario realizar alguna acción sobre las impresoras de tarjetas. Este parte se entregará al interlocutor que el CTB indique. En el parte deberán figurar al menos: fecha, impresora, avería y material repuesto.

El responsable del CTB controlará el cumplimiento de los trabajos realizados y podrá solicitar al adjudicatario la celebración de las reuniones presenciales o telemáticas que considere oportunas, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.

El licitador al presentar su oferta se compromete a todo lo especificado en el presente Pliego de Prescripciones técnicas durante todo el periodo de vigencia del servicio.

4. CONFIDENCIALIDAD

El contratista mantendrá absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato o información que pudiera conocer con ocasión a la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

El contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esa obligación.