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 2023

I N D I C E

1. ANTECEDENTES 3
2. OBJETO 3
3. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN 4
3.1 Descripción del servicio 4
3.2 Lugar de ejecución del contrato 5
3.3 Presupuesto 5
3.4 Precio mínimo del servicio 6
3.5 Plazo del contrato 6
4. REQUISITOS DE LA CONTRATACIÓN 7
5. CONFIDENCIALIDAD 8

1. ANTECEDENTES

Actualmente el Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB) presta servicio de atención al cliente el transporte público de Bizkaia a través de su oficina en la estación Intermodal de San Mamés (en adelante OAC) y a través de un teléfono único de atención al cliente de Transporte Público de Bizkaia (Call Center).

La estación intermodal de San Mames presta servicio conjunto a las líneas de Metro Bilbao, Cercanías RENFE, EuskoTran y a Bilbao Intermodal que concentra los autobuses de largo recorrido, así como líneas de Bizkaibus y Bilbobus.

El CTB gestiona las zonas comunes de dicha estación y dispone de un área propia donde tiene ubicada la mencionada oficina, donde se presta un servicio de información sobre aspectos referidos al Transporte Público. Se hacen las funciones de ventanilla única, es decir, que a todo usuario que acuda a dicha oficina es atendido, aunque no se le pueda ofrecer una respuesta inmediata. Se recoge su sugerencia/reclamación/queja y se le garantiza que desde esa oficina se va a tramitar, no rebotándole a ninguna otra ni obligándole a realizar una nueva reclamación, mail, formulario…

Se atienden consultas, quejas y reclamaciones de la tarjeta Barik y de los títulos de transporte en ella soportados, emitidos y gestionados por el CTB, el título Bilbao Bizkaia Card contenido en la tarjeta turística Bilbao Bizkaia Card. y otros títulos comunes, así como información sobre las actividades del CTB.

Se atienden y resuelven cuestiones derivadas de la operativa Barik, de los títulos consorciados en ella contenidos y otros títulos comunes como son: registro y personalización de tarjetas, anulación de registro, modificación de datos, autorización de tarjetas, canje por avería, pérdida o robo, traspaso de saldo, alta web, ampliación y modificación de zonas de títulos temporales, anulación, desbloqueo de títulos consor-ciados, devolución de cobros indebidos, etc.

Para la realización de todas esas funciones relacionadas con la operativa Barik cuenta con impresoras de tarjetas en cada puesto de trabajo, que precisan tintas de impresión, kits de limpieza, así como de un mantenimiento y soporte en el caso de atascos, problemas mecánicos, etc., y, en caso necesario, su sustitución y colocación.

Además de en las OAC, también en sus oficinas centrales cuenta con impresoras de tarjetas que requieren de los mismos trabajos de mantenimiento que las de la OAC y de consumibles puntualmente, dado que no están en funcionamiento de manera continuada.

El CTB no cuenta con medios materiales ni personales para llevar a cabo el mantenimiento integral y soporte de esas características, objeto de la contratación.

2. 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 CTB.

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.

3. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

3.1.- 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 OAC en Bilbao Intermodal.
- 5 máquinas personalizadoras de tarjetas DESFire, EVOLIS PRYMACY SIMPLEX EXPERT con CODIF. SCM, ubicadas en las oficinas centrales del CTB.

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.

Igualmente, se debe cubrir íntegramente el mantenimiento preventivo y correctivo:

Mantenimiento preventivo: Se deberá realizar por parte del adjudicatario una revisión trimestral de todas las impresoras. 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. Por ello, el adjudicatario deberá disponer de impresoras EVOLIS PRYMACY para su sustitución y deberá tener una oficina en un radio de 75 km de la Oficina del Transporte Público de Bizkaia del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés. Deberá indicar en su oferta la disposición de impresoras y su dirección.

Si el CTB reemplazara alguna de las 9 impresoras por una de nueva adquisición, el adjudicatario cubrirá el mantenimiento y soporte en las mismas condiciones que la anterior a la que sustituye.

Será por cuenta del adjudicatario la reposición de todos los consumibles necesarios para el correcto funcionamiento en todo momento de las impresoras de tarjetas y en todo caso deberá atender a las peticiones del CTB. Dicha reposición deberá realizarse por parte de la empresa adjudicataria de forma proactiva antes de que el equipo quede fuera de servicio.

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

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.

Además del mantenimiento y soporte de las impresoras, el ofertante deberá incluir en el precio total del contrato el precio de 4 cabezales de impresión (estimación anual). El CTB solicitará y abonará dichos cabezales al adjudicatario solo si fuera necesario.

3.2.- 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

3.3. Presupuesto

El Presupuesto de licitación máximo 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	11.000,00 €
I.V.A. (21%)	2.310,00 €
TOTAL PRESUPUESTO	**13.310,00 €**
VALOR ESTIMADO – IVA EXCLUIDO	33.000,00 €

Es un presupuesto limitativo, habiéndose estimado para 1 año de contrato. Los cabezales se indican a modo de previsión, quedando por tanto subordinada la entrega que tenga que realizar el contratista a la cantidad que precise el CTB. Se ha estimado un máximo de 4/cabezales año para el cálculo del precio total del contrato.

El ofertante debe indicar en su oferta el importe total del mantenimiento y soporte de las impresoras y de los cabezales térmicos.

Serán por cuenta del adjudicatario los gastos de todo tipo que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Se incluyen repuestos, piezas, consumibles, incluyendo 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
2024	13.310,00 €

La facturación se realizará de la siguiente manera:

- El servicio de mantenimiento y soporte se factura al inicio del contrato por el importe anual ofertado
- De los cabezales entregados, según petición del CTB, se emitirá la factura correspondiente en función del precio unitario ofertado por el licitador, una vez estén colocados y puesta en marcha la impresora correspondiente, con los anexos precisos y junto con los albaranes debidamente firmados de cada entrega.

3.4. Precio mínimo del servicio.

El contratista recibirá, al menos, al inicio del contrato, el precio del mantenimiento y soporte de las nueve impresoras de tarjetas, en concepto de precio mínimo del servicio.

En caso de prórroga del contrato, al inicio de la misma, se establecerá el número de impresoras tanto en la OAC como en el CTB, pudiendo suponer un menor número de las indicadas en el contrato base. En este caso el precio mínimo del servicio será menor, en función de las impresoras a las que haya que dar mantenimiento integral y soporte.

3.5. Plazo del contrato

1 año desde el 3 de febrero de 2024, con posibilidad de 2 prórrogas de 1 año cada una.

4. REQUISITOS DE LA CONTRATACIÓN

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, los licitadores deberán ser proveedores autorizados 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. Deberá presentar un certificado de Centro Reparador y Distribuidor Oficial de Evolis emitido por el fabricante o el importador oficial del fabricante.

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

El adjudicatario ejercerá directamente la prestación mantenimiento integral de las impresoras de tarjetas en las condiciones contenidas en este Pliego y en la oferta, sin posibilidades de subcontratar o ceder ni total ni parcialmente ninguna de las prestaciones recogidas en este contrato. El incumplimiento de este apartado será motivo de la resolución 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.

Con respecto a los residuos formados en la realización del objeto del contrato, éstos deben ser clasificados para su eliminación selectiva y depositados en contenedores separados o bien entregados a Gestor Autorizado en caso de necesitar tratamiento para su inertización. La empresa adjudicataria se hará cargo de esta recogida y deposito adecuado de residuos inertes y de la gestión de la retirada de aquellos residuos que pudieran originarse por productos o medios propios de la actividad y requieran tratamiento de inertización.

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.

5. 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.