

**Expediente: 13 /19**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD (LEY DE SECTORES ESPECIALES), PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO DE LAS MÁQUINAS VALIDADORAS DE LA COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, SOCIEDAD ANÓNIMA, ASÍ COMO, EN SU CASO, EL SUMINISTRO DE MÁQUINAS VALIDADORAS DE TARJETAS Y NUEVOS DESARROLLOS**

## **1. ANTECEDENTES, OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**

La COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, SOCIEDAD ANÓNIMA (en lo sucesivo, CTSS) requiere, un servicio integral de mantenimiento del sistema validación de las máquinas validadoras de tarjetas y los terminales de los taxibus que permita mantener totalmente operativas todas las funcionalidades del sistema, así como, en su caso, el suministro de máquinas validadoras de tarjetas y terminales para el servicio taxibus, además de la realización de posibles nuevos desarrollos.

Código CPV:

50317000-0 Mantenimiento y reparación de máquinas de validación de billetes.

30123100-8 Máquinas para validación de billetes

48983000-2 Paquetes de software de desarrollo

Por lo expuesto, el objeto del contrato comprenderá:

1.1. El servicio integral de mantenimiento del sistema validación de las máquinas validadoras de la CTSS, de conformidad a lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Condiciones Económico-Administrativas.

El adjudicatario deberá asumir todas las labores de mantenimiento solicitadas por los responsables de CTSS o del personal por éste designado, incluyendo, de modo ejemplificativo y no taxativo, los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo y preventivo de las máquinas validadoras embarcadas en los autobuses que permiten la validación de las tarjetas sin contacto Mifare 1 KB (ISO 14443 tipo A).
- Soporte a CTSS en las labores de planificación, organización y control del equipamiento de validación.
- Asesoramiento sobre nuevas instalaciones de máquinas.
- Reparación del equipamiento señalado en los párrafos siguientes.
- Acopio de materiales en stock para garantizar el mantenimiento del servicio.
- Actualización del inventario del equipamiento a mantener.
- Soporte al proceso de descarga de datos hasta el sistema de gestión embarcado de CTSS.
- Telemantenimiento, o en su caso, mantenimiento in situ, del servidor de monética y su base de datos (inicialmente, debido a necesidades de descarga de datos de los terminales portátiles para el servicio taxibus).
- Mantenimiento terminales portátiles de venta (TB6) y de los terminales de inspección de tarjetas.

El servicio integral de mantenimiento no comprenderá aquellas actualizaciones que impliquen una nueva funcionalidad del sistema de validación.

Al margen del actual stock propiedad de CTSS, la empresa adjudicataria deberá mantener un stock de repuestos suficiente para un normal, continuo y óptimo funcionamiento de las aplicaciones del sistema de validación. El stock del adjudicatario deberá de contar en todo momento con la aprobación de CTSS. Para la gestión del stock, CTSS facilitará a la empresa contratista un lugar para el almacenamiento del referido stock.

La prestación del servicio debe venir en todo momento referida a todo el equipamiento del sistema de validación que sea titularidad de CTSS en todo momento durante la vigencia del contrato. Actualmente, esto es, en el momento de aprobación del presente pliego, CTSS cuenta con el siguiente equipamiento de máquinas validadoras:

- 149 validadoras de tarjetas sin contactos, Modelo VALTIK.
- Hasta 137 validadoras de tarjetas sin contactos, Marca Telvent Modelo COM-3000 C/S.
- 1 lector de sobremesa personalizador de tarjetas.
- 1 Impresora de tarjetas.
- 1 PC de gestión de monética.
- Aplicación M3000 de programaciones.
- Aplicación Base 2007 de Gestión (Incluye BBDD SQL Server 2005).
- Aplicación Link de comunicaciones.
- Aplicación TSC de generación de tarjetas.
- Aplicación Myperson de personalización e impresión de tarjetas.
- Firmware validadora.
- Lector tarjetas portátil para inspectores.
- 8 terminales portátiles venta billetes y validación tarjetas (TB6).

#### 1.2. El suministro a requerimiento de CTSS:

Suministro de máquinas validadoras de tarjetas en puertas delantera y central a requerimiento de CTSS.

#### 1.3. Nuevos desarrollos a requerimiento de CTSS:

La realización de nuevos desarrollos de nuevas funcionalidades que, a petición de la CTSS, puedan ejecutarse durante el plazo de vigencia del contrato.

Los nuevos desarrollos, a modo meramente enunciativo podrán consistir en:

- Desarrollo para las máquinas validadoras de tarjetas en puertas delantera y central para la interoperabilidad con las tarjetas Bat y Barik.
- Desarrollo para pago con tarjetas bancarias contactless EMV.

## **2. CONDICIONES DEL SERVICIO**

### **2.1. Mantenimiento integral:**

Componen el servicio de mantenimiento las reparaciones y reposiciones a realizar en los elementos que conforman el sistema validación de las máquinas validadoras de CTSS y descritos en la Condición anterior, como consecuencia del uso y funcionamiento de los mismos. Igualmente constituyen el servicio de mantenimiento las cargas de programación necesarias por modificación de tarifas, trayectos, horarios, paradas, etc... en los terminales portátiles de venta (TB6) y de los terminales de inspección de tarjetas.

#### a) Mantenimiento preventivo.

El adjudicatario será responsable de ejecutar las acciones preventivas necesarias para garantizar un correcto funcionamiento del equipamiento objeto del contrato a fin de evitar la degradación física y funcional de los materiales y elementos que componen el sistema validación de las máquinas validadoras de CTSS.

Así, antes de entregar cualquier equipamiento éste deberá ser chequeado en el laboratorio del adjudicatario.

El objetivo es que, independientemente de la anomalía que presente el equipamiento averiado, se procedimenten todas las intervenciones a realizar sobre él.

Las intervenciones preventivas más importantes son:

- Limpiezas y engrases
- Ajustes y verificaciones
- Comprobación de desgastes
- Sustitución de fungibles
- Pruebas y comprobaciones
- Comprobación de parámetros funcionales
- Vigilancia del estado de conservación: nivel de limpieza, presencia de tornillos de fijación, estado de conectores, pintura y aspecto estético.
- Actualizaciones habituales de todas las funcionalidades de las aplicaciones del sistema de validación de las máquinas validadoras
- Cualquier otro trabajo que el adjudicatario considere necesario para alcanzar los objetivos.

#### b) Mantenimiento correctivo:

El mantenimiento correctivo incluye las siguientes actividades:

- Elaboración de análisis y diagnóstico de las causas del aviso o avería
- Detección de la avería e intento de resolución de la misma sin requerir de un desplazamiento.
- Toma de medidas preventivas antes del inicio de la reparación

- Resolución de los problemas que han generado el aviso en el menor tiempo posible
- Restauración y comprobación de las condiciones normales de funcionamiento
- Suministro de repuestos considerado como material genérico

Su objetivo será atender las averías o problemas comunicados o detectados, reparando o sustituyendo todos los elementos deteriorados, hasta que el sistema de validación de las máquinas validadoras restablezca su estado normal de funcionamiento. En caso de simultaneidad de incidencias en el canal de notificación, se atenderá primero aquella incidencia que más afecte al servicio, siendo CTSS quien determine esta prioridad.

Con el servicio de mantenimiento integral propuesto se deben **garantizar los siguientes aspectos:**

- **Fiabilidad:** asegurar el funcionamiento continuo y eficaz del sistema de validación de las máquinas validadoras con las máximas garantías en la calidad del servicio y en las mejores condiciones de seguridad, evitando situaciones que puedan detener su funcionamiento.
- **Disponibilidad:** Solucionar cualquier incidencia detectada en el menor período de tiempo posible, conservando los niveles de calidad y seguridad establecidos.
- **Mantenibilidad:** al realizar el mantenimiento, solucionar cualquier deficiencia o potencial incidencia detectada durante su ejecución, en el tiempo estipulado, conservando los niveles de calidad y seguridad establecidos y procurar el mejor estado de conservación de todas las partes y elementos que forman el sistema de validación de las máquinas validadoras.
- **Trazabilidad:** todas las incidencias deben quedar registradas en un documento para control del servicio.

En lo referente a los **horarios de realización de los trabajos** y de los **tiempos de respuesta**, serán los siguientes:

- Las intervenciones se realizarán según los siguientes horarios y el calendario laboral de CTSS:
  - \*Trabajos en horario laboral de martes a viernes de 8:00 a 18:00 horas
  - \* Trabajos en horario laboral de lunes o día siguiente a festivo de 7:00 a 17:00 horas.
- Para las incidencias graves que ocurran fuera de estos horarios y en sábados, domingos y festivos, el licitador deberá definir y proponer un **servicio de guardia** para resolver estas incidencias graves con arreglo a lo previsto en el apartado relativo a la propuesta de la solución técnica de la Condición 15ª del Pliego de Condiciones Económico-Administrativas.
- **Tiempos de respuesta:** se determinará calculándose el tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería y/o incidencia (tanto para la que pueda ostentar el carácter de \*grave como el carácter de \*leve) hasta la visita del(os) técnico(s). El tiempo máximo de respuesta, en el caso de avería y/o incidencia, grave y leve, será

de 15 minutos máximos y 24 horas, respectivamente. El tiempo de respuesta para la avería y/o incidencia leve será el propuesto en su oferta final por el contratista.

## **2.2. Suministro de máquinas:**

Cuando CTSS estime necesario el suministro de máquinas validadoras cursará su pedido al adjudicatario concretando el número y el tipo de máquina que necesita.

El adjudicatario deberá atender dicho pedido confirmando la recepción del mismo y deberá entregar cada lote de máquinas, en un plazo máximo de seis meses desde la fecha del pedido o plazo menor ofertado por él.

Las máquinas deberán ser entregadas en las instalaciones de CTSS sitas en la calle Fernando Sasiain, 7. 20015 Donostia/San Sebastián, conforme a lo dispuesto a tal efecto en el Pliego de Condiciones Económico-Administrativas y conforme a las condiciones de Incoterms 2010 DDP (Delivery Duty Paid).

## **2.3. Nuevos desarrollos:**

La realización de nuevos desarrollos de nuevas funcionalidades que, a petición de la CTSS, puedan ejecutarse durante el plazo de vigencia del contrato.

Los nuevos desarrollos, a modo meramente enunciativo podrán consistir en:

- Desarrollo para las máquinas validadoras de tarjetas en puertas delantera y central para la interoperabilidad con las tarjetas Bat y Barik.
- Desarrollo para pago con tarjetas bancarias contactless EMV.