

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE
UNIDADES DE TERMINALES MOTOROLA MC55A0**





I N D I C E

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE	1
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	1
3.	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	1
3.1	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	1
3.2	RECOGIDA, ENTREGA Y REPOSICIÓN DE MATERIAL	3
3.3	TIEMPOS DE RESPUESTA	3
4.	PLAZO DE GARANTÍA.	3
5.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA	3
5.1	OFERTA TÉCNICA	3
5.2	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	4



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado concurso. Asimismo los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.



1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que se deben considerar para la presentación de ofertas del Mantenimiento de dispositivos **PDA Industrial** (de ahora en adelante **TPL**), compuesto por **604 unidades de terminal** (*) TPL Motorola MC55A0 y **10 soportes de carga** adicionales para terminal TPL Motorola MC55A0.

(*) Se considera unidad de terminal al equipo TPL, el soporte de carga y la funda de protección.

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

Contratación del Soporte y Mantenimiento de 604 TPL Motorola (con fundas de protección) y 614 soportes de carga, según descripción anexa:

- Terminal TPL Motorola MC55A0 p/n MC55A0-P30SWRQA9WR.
- Soporte de carga para MC55A0 p/n CRD5500-101UES.
- Funda de protección MOBILIS p/n 4107/SYM/55/SS/AS.

3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Dentro del alcance de este contrato se encuentra el servicio de mantenimiento para:

- 604 TPL's y fundas.
- 614 soportes de carga.

3.1 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

- Reparación, alineación y ajuste de los elementos objeto del presente pliego.
- Sustitución de punteros, protectores de pantalla, correas de mano y cubiertas de batería que falten, o estén dañados en los dispositivos enviados para su reparación.
- Restauración, reparación o sustitución de bastidores dañados, pantallas agrietadas o rotas, pantallas táctiles/digitalizadores agrietados o rotos, teclados/teclados numéricos agrietados o rotos, disparadores rotos o que faltan, ventanas de salida agrietadas o dañadas.
- Sustitución de alguno de los productos incluidos en este pliego cuando sea imposible la reparación del mismo, no se pueda garantizar una solución en los tiempos establecidos para el problema de dicho producto, o por rotura accidental durante el uso.

- Asistencia y asesoramiento telefónicos en español en relación a problemas con alguno de los elementos incluidos en este pliego, sin limitación de número de llamadas, en horario de lunes a viernes no festivos, con un tiempo máximo de respuesta de 4 horas desde que se avise por teléfono y/o correo electrónico.
- Actualizaciones de software provisional, parches locales, derivaciones y/o documentación que aborde un problema verificable, entregándose las actualizaciones en formato legible por el dispositivo con su correspondiente documentación.
- Gestión de las incidencias con el fabricante. Es decir, se encargarán de la tramitación de la incidencia mediante el mecanismo que determine el fabricante (RMA o similar). Metro de Madrid no utilizará ninguna herramienta de terceros para la gestión de incidencias.
- Recepción de incidencias gestionadas a través de correo electrónico, con opción de comunicación telefónica en horario de 08:00 a 14:00 horas para dicha comunicación telefónica, de lunes a viernes no festivos.
- Recogida y entrega de los elementos averiados en las dependencias de Metro de Madrid.
- Suministro, si es requerido, del embalaje necesario para el envío de los elementos averiados.
- En caso de que un elemento se envíe a reparar y la avería de dicho elemento no se encuentre dentro de la cobertura del presente contrato, se suministrará presupuesto de reparación, y su reparación quedará pendiente a la aceptación de dicho presupuesto por parte de Metro de Madrid. En caso de no aceptarse dicho presupuesto se procederá a la devolución de dicho elemento, no pudiéndose imputar costes de transporte, o mano de obra para la elaboración de presupuesto u otro cometido a Metro de Madrid. Por lo tanto, cualquier trabajo distinto a los definidos en el presente Pliego, será tratado como un trabajo nuevo, con precio a acordar por ambas partes antes de ser iniciada la operación y siempre que así lo decida Metro de Madrid. Para la determinación del precio de estos trabajos se tomarán como referencia los precios establecidos en el contrato para trabajos de análogo o equivalente alcance o nivel de dificultad o complejidad.
- Entrega de partes de reparación con indicación de la avería encontrada y la reparación realizada, redactados en español.
- Elaboración y envío de informes mensuales relativos a las incidencias gestionadas, indicando:
 - Número total de incidencias abiertas.
 - Número total de incidencias por elemento.
 - Identificación de los elementos averiados.
 - Número de incidencias resueltas.

- Número de incidencias pendientes.
- Número de incidencias reabiertas.
- Gráfica comparativa mensual de las incidencias, incluyendo todos los meses transcurridos del contrato.

3.2 RECOGIDA, ENTREGA Y REPOSICIÓN DE MATERIAL

La recogida del material averiado y entrega del mismo, una vez reparado o del elemento sustitutivo cuando proceda, se realizará en las dependencias que Metro de Madrid determine, siendo ésta inicialmente las disponibles en la calle Néctar s/n, en las dependencias del Servicio de Explotación de Sistemas y Seguridad Informática, en horario de 07:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes no festivos.

Toda sustitución que se realice de algún producto deberá realizarse por el mismo tipo de producto y con igual configuración.

Igualmente, las condiciones físicas del producto sustituido deberán ser las óptimas para su utilización.

3.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

Reparación de cualquier elemento en un plazo máximo de 7 días naturales desde que se produce la entrega del mismo, hasta su devolución, con un plazo máximo de 2 días laborables para su recogida, desde que se realice la comunicación de la incidencia.

En caso de que la reparación no pudiese realizarse en el plazo máximo de reparación de 7 días naturales, deberá optarse por el procedimiento de sustitución del producto, en las condiciones en las que se ha indicado en el apartado anterior "3.2 RECOGIDA, ENTREGA Y REPOSICIÓN DEL MATERIAL".

4. PLAZO DE GARANTÍA.

Treinta (30) días de garantía de funcionamiento a partir de la fecha de devolución de los elementos reparados.

5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA

5.1 OFERTA TÉCNICA

Las consideraciones técnicas indicadas en el presente Pliego deben cumplirse íntegramente, para admitirse como válidas las ofertas presentadas.

Se deberá presentar una memoria descriptiva de la realización del objeto del contrato, el programa de trabajo con los hitos principales del proyecto, criterios de calidad, criterios medioambientales, medios humanos adscritos (número de



personas adscritas al proyecto, grado de dedicación, disponibilidad, formación y experiencia), así como, cualquier otra información que aporte detalles sobre el servicio a contratar.

5.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el contrato.

Madrid, 04 de Octubre de 2017