



26-09-16

ENTRADA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVI-
CIO DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y
ADQUISICIÓN DE RELOJES DE FICHAJE**

CONTRATO N° 182/2016

**PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO SIN LICITACIÓN
PREVIA AL PRECIO MÁS BAJO**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL PLIEGO	3
2. SERVICIOS Y NIVELES DE PRESTACIÓN REQUERIDOS	3
3. ACLARACIONES	5

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego de bases técnicas es establecer las características específicas para el mantenimiento y reparación de los 55 terminales de fichaje modelo B – Net 93 60 que están instalados en los centros de trabajo de Canal Gestión, así como el suministro y mantenimiento de nuevos terminales modelo B – Eco Mifare ERP.

2. SERVICIOS Y NIVELES DE PRESTACIÓN REQUERIDOS

1. Soporte por e-mail y atención telefónica horario laboral Lu-Ju de 09.00 - 17.30h y Vi de 9:00 – 14:00 h
2. Atención de incidencias "in-situ" incluyendo desplazamientos
3. Tiempo máximo de 8h de respuesta a incidencias (horas computadas exclusivamente dentro del horario establecido de atención)
4. Tiempo máximo de 24h para reparación y/o sustitución de hardware de control para restablecimiento del servicio en zona metropolitana Madrid.
5. Tiempo máximo de 48h para reparación y/o sustitución de hardware de control para restablecimiento del servicio en resto Municipios de la Comunidad de Madrid.
6. Una (1) visita anual de mantenimiento preventivo de software de comunicaciones de la plataforma.
7. Servicio de reparaciones y repuestos:
 - a. Mano de obra en reparaciones en taller / laboratorio
 - b. Piezas de recambio (no consumibles)
 - c. Disponibilidad de piezas de recambio en almacén
 - d. Piezas de recambio material de desgaste (motores, teclados, etc.)
 - e. Disponibilidad de piezas de recambio específicas de CYII
 - f. En caso de no disponer de piezas de recambio de los dispositivos actuales (B – Net 93 60), éstos se sustituirán por terminales nuevos de la serie B-Eco Mifare ERP que cumplan con la calificación IP54, y que soporten temperaturas comprendidas entre -10 y +40

-
- g. Servicio de reparametrización de terminales de captura de datos (hardware y software del terminal)

8. Adquisición de Terminales

Durante la duración del contrato se podrá adquirir nuevos terminales, que serán suministrados en un plazo inferior a 10 días laborables a contar desde la comunicación del pedido.

Los nuevos terminales, tendrán una garantía de 2 años y entrarán dentro del mantenimiento del contrato.

Los gastos de entrega y transporte correrán por cuenta del adjudicatario, y serán entregados e instalados en el centro de trabajo especificado por Canal Gestión.

9. Servicios sobre el software de comunicaciones B COMM de la plataforma

- a. Servicio "hot-line" para consultas de software
- b. Servicios de asistencia técnica mediante software mantenimiento remoto
- c. Aplicación de actualizaciones de software y cambios de parámetros
- d. Acceso a nuevas versiones de software

10. Confección y entrega de documentación de mantenimiento de la instalación

11. Reporting mensual de seguimiento del servicio:

- a. Incidencias atendidas
- b. Niveles de Servicio
- c. Análisis de Incumplimientos
- d. Propuestas de Mejora

El informe de seguimiento mensual del servicio se deberá entregar dentro de la primera semana del mes siguiente al que hace referencia.

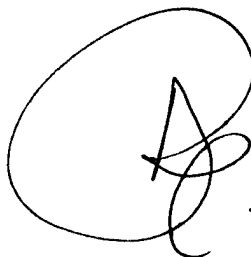
3. ACLARACIONES

Para cualquier consulta sobre el presente procedimiento de licitación, deben ponerse en contacto con el **Área de Atención al Usuario de Canal de Isabel II Gestión, S.A.** o enviar un correo electrónico a consultas_contratacion@canalgestion.es o en la dirección de correo microidformatica@canalgestion.es indicando en el asunto el número de procedimiento al que se refiere.

15 de septiembre de 2016



Firma: Raquel de Lope Tramón
ÁREA ATENCIÓN AL USUARIO



Firma: Ángel Rodríguez García
SUBD. SISTEMAS INFORMÁTICOS



Firma: Pablo Galán González
DIRECCIÓN DE RECURSOS