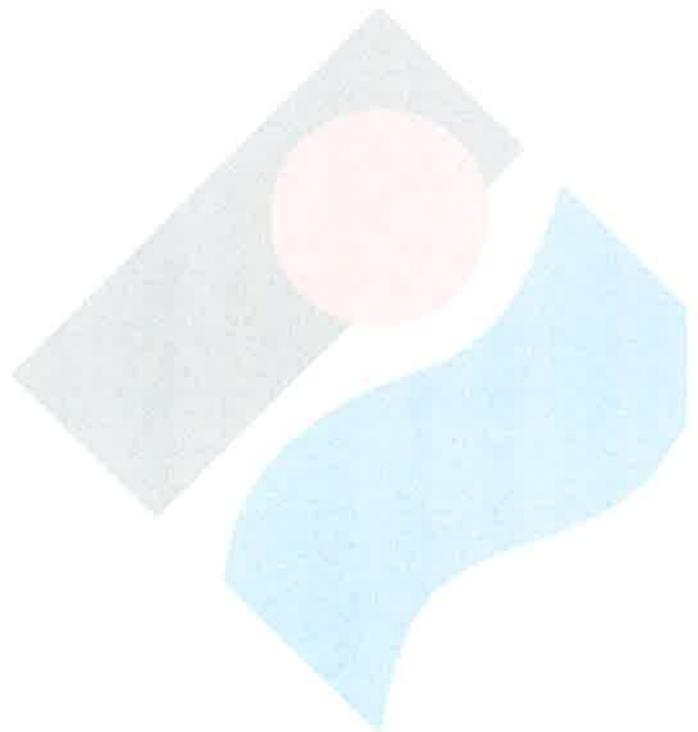

Pliego de Prescripciones Técnicas

Mantenimiento Integral Sistemas Audiovisuales en la ZAL Port

Fecha: septiembre 2025

Exp. 2522009



ÍNDICE:

- 1.- OBJETO
 - 2.- DESCRIPCION GENERAL
 - 3.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS
 - 4.- NIVELES DE SERVICIO
 - 5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO
- ANEJOS**
(ANEJO Nº 1)

1.- OBJETO

El objeto de esta documentación técnica es exponer los servicios a prestar para el Mantenimiento Integral de los equipos y sistemas audiovisuales y multimedia instalados en la ZAL Port.

2.- DESCRIPCION GENERAL

El contrato consistirá en la prestación de servicios de administración y mantenimiento integral de equipos, sistemas y programas informáticos, actualización de contenidos, asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión de los sistemas audiovisuales para Centro Intermodal de Logística, S.A., S.M.E. (CILSA en adelante).

Formarán parte del presente contrato como mantenimiento correctivo los posibles gastos en inversión de nuevos equipos, la sustitución de piezas defectuosas, así como la actualización de contenidos que incluye los diferentes videos corporativos, que irán a cargo de la «Bolsa económica» establecida en el pliego de bases.

El propósito general es formalizar un contrato de soporte y mantenimiento integral que incluye la gestión y creación de contenidos, para todos los sistemas que forman parte de los sistemas de audiovisuales y multimedia presentes y futuros de CILSA.

En la actualidad CILSA dispone de los siguientes equipos:

| Tipo de equipo | Cantidad |
|---|-----------------|
| Pantalla LED exterior | 2 |
| Maqueta con proyección mapping y contenidos | 1 |
| Pantalla LED interior | 1 |
| Sistema de Cartelería digital | 1 (6 pantallas) |
| Sistema audiovisual de salas de reuniones con equipos de videoconferencia | 5 |
| Sistema de presentación en salas de reuniones | 3 |

3.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria serán los siguientes:

Administración del sistema

Tareas básicas y avanzadas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios, de los diferentes sistemas audiovisuales:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo
- Administración de estaciones de trabajo
- Administración de servidores
- Protección del sistema contra ataques desde el exterior
- Administración de los ficheros
- Gestión de licencias, garantías y programas adquiridos
- Gestión de incidencias

Inventario de equipos

El adjudicatario deberá realizar, en el plazo máximo de 30 días naturales desde la firma del contrato, un inventario detallado de todos los equipos audiovisuales y multimedia instalados en las dependencias objeto del contrato. Este inventario deberá incluir, como mínimo, la siguiente información para cada equipo:

- Descripción y tipología del equipo.
- Marca y modelo.
- Número de serie (si procede).
- Ubicación exacta (sala, espacio, etc.).
- Estado de funcionamiento en el momento del inventario.
- Fecha de instalación (si está disponible).
- Observaciones relevantes (garantía, fecha de última revisión, etc.).

Actualización y Entrega

- El inventario deberá entregarse en formato digital (Excel o similar) y en papel, firmado por el responsable técnico del adjudicatario.
- El inventario deberá actualizarse anualmente y siempre que se produzca una alta, baja o sustitución de equipos, entregando la versión actualizada a la propiedad.
- El inventario será la base para la gestión de incidencias, mantenimientos y renovaciones de equipos durante la vigencia del contrato.

Validación

- CILSA validará el inventario presentado y podrá requerir aclaraciones o ampliaciones si lo considera necesario.

Mantenimiento de equipos

Mantenimiento Preventivo

- Realización de dos revisiones anuales en todas las salas, espacios multimedia y equipos instalados (pantallas LED in/out, cartelería digital, etc...)
- Limpieza de filtros, comprobación de conexiones y materiales fungibles.
- Entrega de informe detallado del estado de los equipos tras cada revisión.
- Las revisiones se programarán de mutuo acuerdo para no interferir en la operativa de las salas.

- Configuración de equipos.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Asistencia a los usuarios, que incluirá entre otros, formación y asistencia técnica para dudas y ajustes en los diferentes sistemas.

Mantenimiento Correctivo

- Asistencia presencial (mínimo de 24 horas/año) y remota (mínimo de 36 horas/año) para resolución de incidencias.
- Diagnóstico y resolución de averías por teléfono, email o desplazamiento de técnicos.
- Reparación y/o sustitución de equipos averiados, valorados dentro de la bolsa de hardware.
- Gestión de garantías y asesoramiento técnico al usuario.

En ambos mantenimientos estará incluida la mano de obra, el transporte, desplazamiento y dietas de los técnicos, así como la retirada y gestión de los residuos generados.

Actualización y Creación de Contenidos

- Creación de nuevos contenidos para monitor maqueta y sistema de cartelería digital.
- Videomapping nuevo y actualizaciones/modificaciones de contenidos existentes.
- Modificación de directorios y gestión de licencias de imágenes, edición y montaje, sonorización, idiomas, etc.

4.- NIVELES DE SERVICIO

En función de la naturaleza de los equipos a mantener y su ubicación se establecen las siguientes criticidades:

Criticidad máxima (1): Equipos y servicios que precisan de unas condiciones del servicio más exigentes. Se clasifican con esta categoría los siguientes equipos:

| MODELO / SERVICIO | SISTEMA |
|---|----------------|
| Sistema audiovisual de salas de reuniones con equipos de videoconferencia | BARCO |

Criticidad mínima (2): Equipos y servicios que precisan de un nivel de servicio moderado y, por lo tanto, las condiciones pueden ser más flexibles, dentro de esta categoría están todos los equipos que no se han definido en la categoría de criticidad máxima.

Horario de servicio

Se considera como horario de servicio a la franja diaria en que la empresa está en disposición, tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

El horario de servicio será:

- **Desde las 08:00 horas a las 18:00 horas** en días laborables.

Tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta, o tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta que la empresa se dispone a resolverla.

El adjudicatario estará obligado a contemplar los siguientes tiempos de respuesta:

Inmediato para los equipos y servicios definidos con Criticidad máxima.

Para los equipos con criticidad normal, se diferenciará entre normal o urgente. Se define como avería normal aquella en que la avería no afecta a la operativa normal de CILSA. Se define como urgente aquella avería en la que si se ve afectada la operatividad de CILSA (ejemplo: incidencia en la maqueta teniendo una visita programada para su visualización, etc.).

En el momento en que CILSA avise de una avería informará del nivel crítico de la misma, pudiendo esta ser normal o urgente:

| CRITICIDAD | | TIEMPO DE RESPUESTA |
|-------------------|---------|--|
| 1 | | Inmediato desde la notificación o conocimiento de la avería. |
| 2 | URGENTE | 2 horas desde la notificación o conocimiento de la avería |
| | NORMAL | 8 horas desde la notificación o conocimiento de la avería |

Tiempo de resolución

Tiempo de resolución, es el tiempo transcurrido entre la notificación y la restitución de la máquina, dispositivo o servicio a su funcionamiento normal.

El Adjudicatario proporcionará asistencia técnica con el fin de solucionar las incidencias/averías que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, que impidan el correcto funcionamiento del equipo, tanto de los componentes integrados, como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo, llevando a cabo todas las gestiones necesarias con los fabricantes que queden cubiertas por los contratos de garantía.

En caso de que para la solución de la avería baste con la reparación de algún componente, CILSA podrá autorizarla cuando no comporte disminución de la fiabilidad ni de las prestaciones. En principio, todas las reparaciones deberán realizarse *in situ*. Cuando lo anterior no sea posible, se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que se retiró para su reparación. En caso de sustitución del equipo, el Adjudicatario comunicará la misma, debiendo ser autorizada por CILSA.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el embalaje, movimiento o retirada, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

El adjudicatario deberá contemplar unos tiempos máximos de resolución de la avería, dependientes de su naturaleza y de su incidencia en el servicio.

| CRITICIDAD | | TIEMPO DE RESOLUCIÓN | |
|------------|---------|---|----------|
| 1 | | Averías que impliquen reparación o sustitución de componentes hardware | 48 horas |
| | | Averías que impliquen instalación de software a nivel sistema operativo o recuperación de imágenes del sistema de back up | 12 horas |
| | | Resto de averías | 6 horas |
| 2 | URGENTE | Averías que impliquen reparación o sustitución de componentes hardware | 72 horas |
| | | Averías que impliquen instalación de software a nivel sistema operativo o recuperación de imágenes del sistema de back up | 24 horas |
| | | Resto de averías | 12 horas |
| | NORMAL | Averías que impliquen reparación o sustitución de componentes hardware | 96 horas |
| | | Averías que impliquen instalación de software a nivel sistema operativo o recuperación de imágenes del sistema de back up | 48 horas |
| | | Resto de averías | 24 horas |

En caso de que el tiempo de reparación sea superior al tiempo máximo de resolución establecido, la empresa adjudicataria deberá suplir el equipo objeto de la reparación.

Equipo alternativo

El Adjudicatario sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo previsto, el equipo o sistema por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería. Si la situación se mantuviese a la finalización del contrato, el equipo sustituido pasará a ser propiedad de CILSA.

Si ante la imposibilidad de reparar una avería fuera necesaria la sustitución definitiva de un sistema por otro, se ha de comunicar a CILSA, y contar con su aprobación.

Se entiende que la sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo físico de todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo físico sustituido. Asimismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del Adjudicatario.

Asimismo, en el supuesto de superar el tiempo de reparación de avería en un tiempo igual al doble del tiempo máximo, CILSA podrá llamar para la reparación de la avería a una empresa capacitada, corriendo todos los gastos de la reparación por cuenta de la empresa Adjudicataria.

Actualización de software

Consiste en la actualización de cualquiera de los productos software que así lo precisen.

Siempre que aparezca en el mercado una nueva versión o "revisión", se enviará el producto, en el plazo de un mes, junto a la documentación precisa para su evaluación por CILSA, quien decidirá su implantación de acuerdo con las directrices y planificación que se acuerde.

5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta y resolución establecidos, CILSA podrá comunicar las incidencias a través de llamada telefónica, para lo cual el adjudicatario deberá disponer de un horario de atención telefónica de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 h, ininterrumpido.

Dicho teléfono será atendido por personal cualificado y asignado al contrato; para ello el Adjudicatario deberá prever la correcta disposición de los medios humanos y materiales necesarios.

Garantizará su presencia en las oficinas de CILSA cuando el requerimiento por parte de la misma tenga por objeto la asistencia a reuniones o cuando el desarrollo del servicio así lo requiera, debiendo salvaguardar para ello la mayor diligencia y la máxima eficacia posible al respecto y en un plazo no superior a 24 horas.

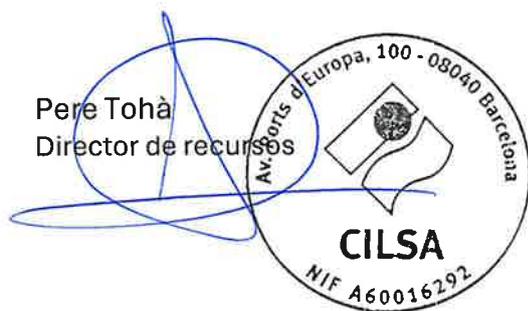
Tendrá que entregar a CILSA cualquier documentación tramitada en relación con el objeto del contrato.

Preparará y presentará a CILSA, semestralmente, un informe de gestión donde enumerará las tareas más importantes que se han realizado. Además, a final de año presentará un informe anual que deberá incluir una autoevaluación del servicio, incluyendo posibles mejoras tanto a nivel de servicio como de programas y equipos.

Se compromete a mantener estricto secreto y confidencialidad respecto de cualquier información que haya obtenido o le haya sido proporcionada para la realización del objeto

del contrato, sin que pueda revelarla o transmitirla a terceros, salvo que exista consentimiento previo escrito de CILSA.

Pere Tohá
Director de recursos



The image shows a circular stamp from CILSA. The stamp contains the text "Av. Ports d'Europa, 100 - 08040 Barcelona" around the top edge, "CILSA" in the center, and "NIF A60016292" around the bottom edge. There is a logo in the center of the stamp depicting a hand holding a globe. A blue ink signature is written over the stamp and extends to the left, crossing over the text "Pere Tohá" and "Director de recursos".



ANEJOS

(ANEJO Nº 1) Presupuesto

a) MANTENIMIENTO PREVENTIVO

| NUM. | CODIGO | UM | DESCRIPCION | PRECIO | MEDICION | IMPORTE |
|--|--------|-----|---|----------|----------|--------------------|
| 1 | 0001 | mes | Mantenimiento preventivo según descripción Pliego Prescripciones Técnicas | 700,00 € | 60,00 | 42.000,00 |
| TOTAL a) MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | | | | | 42.000,00 € |

b) MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y TRABAJOS EXTRAORDINARIOS

| NUM. | CODIGO | UM | DESCRIPCION | PRECIO | MEDICION | IMPORTE |
|---|--------|----|---|-------------|----------|---------------------|
| 1 | 0001 | h | Programador | 70,00 € | 40,00 | 2.800,00 |
| 2 | 0002 | h | Diseñador gráfico | 65,00 € | 40,00 | 2.600,00 |
| 3 | 0003 | h | Responsable proyecto | 90,00 € | 20,00 | 1.800,00 |
| 4 | 0004 | h | Técnico audiovisual | 70,00 € | 40,00 | 2.800,00 |
| 5 | 0005 | u | Video corporativo duración máxima 3 minutos en 4 idiomas (CAT, ESP, ING, FRA) | 25.000,00 € | 2,00 | 50.000,00 |
| 6 | 0006 | u | Mapping a proyectar en maqueta según contenido video corporativo | 6.000,00 € | 2,00 | 12.000,00 |
| 7 | 0007 | u | Modificación contenidos videos existentes en 4 idiomas, incluye modificación del mapping | 15.000,00 € | 1,00 | 15.000,00 |
| 8 | 0008 | u | Suministro e instalación IFP 86" (CLEVER IMPACT MAX 2 o similar) | 3.545,00 € | 1,00 | 3.545,00 |
| 9 | 0009 | u | Suministro e instalación Monitor 85" (SAMSUNG QB85C o similar) | 2.800,00 € | 1,00 | 2.800,00 |
| 10 | 0010 | u | Suministro e instalación Monitor 65" (SAMSUNG QB65 o similar) | 1.400,00 € | 1,00 | 1.400,00 |
| 11 | 0011 | u | Suministro e instalación Monitor 55" (SAMSUNG QM55 o similar) | 900,00 € | 1,00 | 900,00 |
| 12 | 0012 | u | Suministro e instalación Monitor 55" (SAMSUNG QB55 o similar) | 800,00 € | 1,00 | 800,00 |
| 13 | 0013 | u | Suministro e instalación TV LED 65" | 1.250,00 € | 1,00 | 1.250,00 |
| 14 | 0014 | u | Suministro e instalación TV LED 55" | 750,00 € | 1,00 | 750,00 |
| 15 | 0015 | u | Suministro e instalación UC Video Conference Samrt Soundbar & Camera (CRESTON UC-SB1-CAM) | 1.100,00 € | 1,00 | 1.100,00 |
| 16 | 0016 | u | Sistema inalámbrico para sala reuniones (BARCO CX20) | 1.950,00 € | 1,00 | 1.950,00 |
| 17 | 0017 | u | Sistema inalámbrico para sala reuniones (BARCO CX30) | 2.450,00 € | 1,00 | 2.450,00 |
| 18 | 0018 | u | Player Industrial DS Player | 900,00 € | 1,00 | 900,00 |
| 19 | 0019 | u | Dispositivo SAI (SALICRU SPS SOHO o similar) | 300,00 € | 1,00 | 300,00 |
| 20 | 0020 | u | Mini PC (ASUS NUC 15 Pro) | 850,00 € | 1,00 | 850,00 |
| 21 | 0021 | u | Soporte Slim a pared | 60,00 € | 1,00 | 60,00 |
| 22 | 0022 | u | Fuente de alimentación panel LED (GW-LED300Q-5 o similar) | 150,00 € | 5,00 | 750,00 |
| 23 | 0023 | u | Modulo LED LST10 OUTDOOR | 200,00 € | 5,00 | 1.000,00 |
| 24 | 0024 | u | Cable HDMI 1.4 | 6,00 € | 5,00 | 30,00 |
| 25 | 0025 | u | Cable Ultra High Speed HDMI 2.1 | 15,00 € | 5,00 | 75,00 |
| 26 | 0026 | u | Cable USB Tipo-C a HDMI | 18,00 € | 5,00 | 90,00 |
| TOTAL b) MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y TRABAJOS EXTRAORDINARIOS | | | | | | 108.000,00 € |