

CARTA DE SERVEIS DE SERMETRA

Presentació

El 19 de juny de 2003 es va constituir la Societat Sermetra, S.L. entre l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i Busmet Serveis, S.L.

Missió

La missió d'aquesta Societat és la gestió del manteniment dels sistemes de la integració tarifària, dels sistemes d'ajut a l'explotació d'aquest àmbit, i del lloguer de les infraestructures comunes requerides, així com dels treballs que es deriven de l'evolució d'aquestes sistemes d'aquelles empreses que contractin els seus serveis.

Amb la constitució d'aquesta societat s'ha aconseguit gestionar de manera eficaç el manteniment de totes les tecnologies embarcades en els autobusos de les empreses contractants i ha permès fer un salt de qualitat i eficiència de l'oferta de transport públic.

Visió

La visió de SERMETRA S.L. és consolidar-se com a marca de confiança tecnològica i bon servei, i esdevenir un referent per les empreses i administracions dins l'àmbit del transport i gestió de la mobilitat.

Organització i forma de gestió del servei

En els òrgans de govern, gestió i consulta de SERMETRA S.L. hi estan representada l'Autoritat del Transport Metropolità i Busmet Serveis S.L. en nom dels operadors de transport interurbà per carretera.

Catàleg de serveis

- Manteniment Sistema de Venda i Validació (SVV)
 - ✓ Manteniment preventiu de 1r i 2n nivell dels equips SVV INDRA i ASCOM
 - ✓ Manteniment correctiu de 3r nivell dels equips SVV INDRA
 - ✓ Manteniment correctiu de 3r nivell dels equips SVV ASCOM
 - ✓ Manteniment del Sistema dels equips SVV ASCOM

- Manteniment Sistema d'Ajuda a l'Explotació (SAE)
 - ✓ Manteniment correctiu de 1r i 2n nivell dels equips embarcats del SAE
 - ✓ Manteniment de 3r nivell dels equips embarcats del SAE
 - ✓ Compromís de disponibilitat d'estoc equips SAE

- Manteniment dels equips vinculats a la T-mobilitat
 - ✓ Manteniment preventiu i correctiu de 2n nivell del sistema T-Mobilitat

- Centre de Monitorització i Gestió de SERMETRA (CMG)
 - ✓ Gestió centralitzada d'incidències, avaries i manteniment dels equips SVV i SAE

Altres serveis relacionats amb el manteniment dels sistemes de la Integració Tarifària, com poden ser la Formació complementària, els subministraments de nous equips, etc.

Vies de reclamació i obtenció d'informació

Es poden obtenir a través del contacte indicat més avall, així com mitjançant la sol·licitud pertinent a través de l'opció contacte del portal www.sermetra.cat .

Informació de contacte

www.sermetra.cat