

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO NO FINANCIERO SIN OPCIÓN DE COMPRA, DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS REPROGRÁFICOS-MULTIFUNCIÓN (COPIADORAS / IMPRESORAS / ESCÁNER) PARA DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE ALMENARA

INDICE GENERAL

- 1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO**
- 2. ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN**
- 3. SERVICIOS REQUERIDOS**
 - 3.1.- Dimensionamiento del parque.
 - 3.2.- Características técnicas mínimas del parque.
 - 3.3.- Software de gestión de dispositivos.
- 4. PLAZOS**
 - 4.1.- Plazo máximo de implantación y puesta en uso.
 - 4.2.- Plazo de duración del servicio.
- 5. CONDICIONES DEL SUMINISTRO**
- 6. FORMACIÓN**
- 7. INCIDENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y AVERÍAS**
 - 7.1.- Gestión de incidencias.
 - 7.2.- Tiempo de respuesta.
 - 7.3.- Tiempo de reparación y/o sustitución de la máquina.
 - 7.4.- Tiempo de suministro de consumibles.
- 8. RETIRADA DE EQUIPOS**
- 9. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIBLES A LA EMPRESA LICITADORA**
- 10. MEJORAS ADICIONALES**
- 11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**
- 12. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**
- 13. MEDIDAS DE SEGURIDAD**



1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

El objeto del presente pliego, conforme al artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), consiste en regular y definir el alcance y las condiciones técnicas que han de regir la prestación del suministro de equipos de reprografía-multifunción: impresoras, fotocopiadoras, escaners (en adelante equipos) para llevar a cabo las tareas de impresión, fotocopiado y escaneado, en blanco y negro y color de cualquier tipo de documentos hasta un tamaño máximo A3, incluyendo el suministro y mantenimiento integral, en régimen de arrendamiento no financiero, sin opción de compra, de toda la infraestructura necesaria tanto técnica como tecnológica, con el objetivo de cubrir las necesidades definidas para los distintos servicios y unidades administrativas distribuidas en las diversas dependencias y edificios municipales del Ayuntamiento de Almenara.

El concurso de licitación está basado en un modelo de gestión integral que garantice una adecuada optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, costes de mantenimiento y productividad, así como la mejora en la gestión administrativa y el adecuado uso de los recursos.

Los objetivos principales que se desean alcanzar son:

- Racionalizar el sistema de impresión y fotocopiado actual mediante la reducción de costes de impresión, estableciendo una cuota fija mensual en concepto de arrendamiento, mantenimiento y los servicios técnicos a prestar para su correcto funcionamiento, y otra cuota variable por precio unitario de cada impresión realizada.
- Servicio de mantenimiento integral, preventivo y correctivo, in-situ del parque.
- Suministro y gestión de la reposición de los consumibles.
- Sustitución de equipos en caso de avería.
- Control del servicio mediante gestión y motorización del mismo de forma remota, cumpliendo con los requisitos de seguridad de acceso y comunicación.
- Control de uso mediante cuotas de impresión.

La prestación del suministro se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas en este Pliego, así como en el correspondiente de Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes.

La provisión de los suministros contemplados en esta licitación incluirá todos los costes y gastos derivados de la implantación, explotación y mantenimiento de dichos equipos y servicios. El Ayuntamiento de Almenara no aceptará, posteriormente a la adjudicación del contrato, ningún tipo de coste extra.

El Ayuntamiento de Almenara no tiene previsto ningún tipo de dedicación de su personal en tareas asociadas a la prestación del servicio, más allá de las de mera supervisión de su funcionamiento y puesta en conocimiento al adjudicatario de cualquier anomalía o deficiencia.

2. ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN

En la actualidad, el Ayuntamiento de Almenara cuenta con 24 equipos, entre aparatos multifunción, fotocopiadoras, impresoras departamentales y 1 fotocopiadora de monedas para uso público, repartidas por los siguientes edificios:



- Ayuntamiento
- EPA Paula Freire
- Biblioteca
- Escola Infantil
- Museo Molí d'arros

No se dispone de datos exactos del volumen de impresiones por equipos o departamentos, por lo que a modo orientativo y para su consideración a la hora de licitar se indica que el volumen total anual de impresiones el pasado año 2019 fue de unas 340.000 unidades, de las cuales aproximadamente un 32% fueron en color. Esta cantidad de impresiones reflejada debe ser entendida como una referencia de partida, y no garantiza en ningún caso ni bajo ninguna circunstancia consumos futuros dado que existen muchas variables que afectan a este dato, siendo reseñable que con la implantación de la administración electrónica este volumen se debería ir reduciendo progresivamente.

El Ayuntamiento de Almenara no puede garantizar un nivel mínimo de impresiones, así que únicamente será objeto de facturación el volumen real de impresiones que se realice.

La prestación del nuevo suministro objeto de la presente licitación cubrirá las necesidades de los mismos edificios:

- Ayuntamiento
- EPA Paulo Freire
- Biblioteca
- Escola Infantil
- Museo Molí d'arros

El total de equipos se reducirá a 18 equipos, igualmente, entre aparatos multifunción, impresoras departamentales y 1 fotocopidora de monedas para uso público.

3. SERVICIOS REQUERIDOS

El suministro de los equipos será en régimen de arrendamiento sin opción de compra será obligatoriamente de nueva adquisición, sin uso, sin componentes reconstruidos, del modelo más reciente o actual disponible por el fabricante y deberán contener todos los perfeccionamientos recientes en diseño y materiales.

El adjudicatario deberá asegurar que no habrá riesgo de obsolescencia tecnológica durante el periodo de vigencia del contrato. Para garantizar la calidad del contrato, no se aceptará ningún equipo o elemento declarado EOL (End of Life) o descatalogado.

Todo el material suministrado al Ayuntamiento de Almenara será totalmente nuevo y de primera calidad, debiendo cumplir con las normas técnicas y demás normativas que le sean de aplicación, tanto nacional como comunitaria. En caso contrario, el Ayuntamiento de Almenara podrá rechazarlo. De igual manera, todo el personal de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento deberá estar suficientemente capacitado para solventar y/o corregir las deficiencias detectadas en el equipamiento.

Con el fin de homogeneizar sistemas y para garantizar un adecuado y correcto funcionamiento del contrato, todos los equipos ofertados para cada una de las tipologías serán de la misma marca. De este modo se garantiza la especialización del personal de mantenimiento y el suministro (en tiempo y forma adecuados) de piezas de recambio originales.

Adicionalmente a los equipos definidos en régimen de arrendamiento, se prevee el suministro de dos escaners documentales que quedarán en régimen de propiedad del Ayuntamiento de Almenara.



3.1.- Dimensionamiento del parque.

Con objeto de racionalizar el parque de equipos a suministrar se establecen 4 tipologías, sin contar los mencionados escaners documentales, con las siguientes ubicaciones:

UBICACIÓN	DEPARTAMENTO	TIPO			
		A	B	C	D
Edificio Ayuntamiento	PS - Archivo	x			
	PS - Policía Local	x			
	PS - Juzgado de Paz		x		
	PB - Servicios Sociales	x			
	PB - Registro General		x		
	PB - Recursos humanos	x			
	PB - Publico				X
	P1 - Secretaría	x			
	P1 - Servicios económicos	x			
	P1 - Intervención	x			
	P1 - Recursos humanos	x			
	P1 - ADL	x			
	P1 - Urbanismo	x			
	P1 - Asesoría	x			
P2 - Servicios Sociales	x				
Edificio EPA Paulo Freire	Servicios administrativos			x	
Biblioteca	Servicios administrativos	x			
Edificio Escola Infantil	Servicios administrativos	x			
Edificio Museo Molí d'arros	Servicios administrativos	x			
	TOTAL	15	2	1	1

3.2.- Características técnicas mínimas del parque.

Las características mínimas que deben poseer los equipos han sido seleccionadas en función de las necesidades municipales de cada dependencia y servicio, y de las prestaciones y características técnicas de los equipos existentes actualmente en el mercado.

El contratista podrá ofertar modelos de equipos que superen los requisitos mínimos indicados en las tablas siguientes, siempre y cuando sus nuevas funcionalidades garanticen la cobertura de las necesidades y expectativas de uso en las dependencias municipales. Estas mejoras en las características planteadas siempre serán en beneficio del Ayuntamiento de Almenara, por lo que el adjudicatario no podrá repercutirlas en el coste del contrato.

Si algún equipo ofertado por los licitadores no cumple alguna de las características mínimas exigidas, y cuando esta repercute directamente en la calidad del suministro, dicho licitador SERÁ EXCLUIDO de la valoración para la contratación.

Las características técnicas comunes que deben cumplir los equipos son las siguientes.



CARACTERÍSTICAS COMUNES A TODOS LOS EQUIPOS	
Formatos de escaneo:	TIFF, PDF, JPG.
Lenguajes de impresión:	Postscript, PCL5e y PCL6
Compatibilidad con todas las versiones de 32 y 64 bits de los siguientes sistemas operativos:	Desde la versión Windows 7 para PC y Windows 2008 para servidores hasta la actualidad.
Conexión a red con la posibilidad de ser configurados y obtener estado e incidencias vía web.	
Interfaz Ethernet	100 base-TX/1000 base-T
Protocolos de red	TCP/IP IPv4 e IPv6.

Las características funcionales comunes que se exigen a todos los equipos son las siguientes.

Contadores	- impresión, copia y escaneado, en B/N y color.
Sistemas de impresión	- Impresión Directa - Impresión bajo demanda
Sistema de identificación de usuario	- Directa - Mediante código PIN - Usuario y contraseña
Impresión Directa	- Los equipos deberán ser también capaces de soportar simultáneamente colas de impresión directa para aquellos usuarios que así lo requieran.
Impresión bajo demanda	- Los equipos multifunción permanecerán bloqueados y sólo se podrán utilizar tras la identificación previa del usuario por código PIN
	- Los trabajos de impresión permanecerán retenidos a la espera de que el usuario se identifique en un equipo para liberarlos.
	- Se podrá fijar un tiempo máximo de retención a partir del cual los trabajos en espera serán eliminados.
	- Una vez identificado, el usuario podrá seleccionar cualquiera de sus trabajos pendientes y poder modificar sus parámetros de impresión desde el dispositivo, así como elegir si desea imprimirlo o eliminarlo
Políticas de uso	- Una vez identificado, el usuario solamente podrá acceder a sus trabajos de impresión pendientes.
	- Restricciones de uso configurables: * Sistemas de impresión directa/bajo demanda (según departamento) * Uso de color (por defecto B/N) * Impresión 1/2 caras (por defecto 2 caras) * Restricción de uso del dispositivo

Las características técnicas específicas de cada uno de los 4 tipos de equipos definidos son las siguientes.

EQUIPO TIPO A
MULTIFUNCIÓN FORMATO A-4 (BLANCO Y NEGRO - COLOR)
Fotocopiadora - Impresora - Escáner en red, formato A-4
Panel de control
Velocidad de impresión mínimo de ≥ 30 ppm
Resolución impresión y escáner ≥ 1200 dpi



Velocidad de primera impresión < 6 seg
Dúplex, copia e imprime a dos caras
Alimentador automático de originales dúplex
Escáner en color
1 Bandeja de Papel de 250 hojas + 50 hojas bypass
Alimentador automático de 50 hojas
Escaneo hacia E-mail, SMB, FTP, URL
Montaje de sobremesa

EQUIPO TIPO B
MULTIFUNCIÓN FORMATO A-4 y A-3 (BLANCO Y NEGRO - COLOR)
Fotocopiadora - Impresora - Escáner en red, formato A-4 y formato A-3
Panel de control táctil 10"
Velocidad de impresión mínimo de ≥ 35 ppm
Resolución impresión y escáner ≥ 1200 dpi
Velocidad de primera impresión < 7 seg
Dúplex, copia e imprime a dos caras automáticamente
Alimentador automático de originales dúplex (lee las dos caras a la vez)
Dual Scann (Escanea las dos caras de una pasada)
Escáner en color
2 Bandejas de Papel de 500 hojas + 150 hojas bypass
Alimentador automático de 100 hojas
Gramajes admisibles de al menos 250 g/m ²
Escaneo hacia E-mail, SMB, FTP, URL
Montaje sobre mueble pedestal

EQUIPO TIPO C
MULTIFUNCIÓN FORMATO A-4 y A-3 (BLANCO Y NEGRO - COLOR)
Fotocopiadora - Impresora - Escáner en red, formato A-4 y formato A-3
Panel de control táctil 10"
Velocidad de impresión mínimo de ≥ 35 ppm
Resolución impresión y escáner ≥ 1200 dpi
Velocidad de primera impresión < 7 seg
Dúplex, copia e imprime a dos caras automáticamente
Alimentador automático de originales dúplex (lee las dos caras a la vez)
Dual Scann (Escanea las dos caras de una pasada)
Escáner en color
3 Bandejas de Papel de 500 hojas + 150 hojas bypass
Alimentador automático de 100 hojas
Finisher + puente
Gramajes admisibles de al menos 250 g/m ²
Escaneo hacia E-mail, SMB, FTP, URL
Montaje sobre mueble pedestal

EQUIPO TIPO D
FOTOCOPIADORA FORMATO A-4 (SOLO NEGRO)
Fotocopiadora, formato A-4
Panel de control
Velocidad de copiado mínimo de ≥ 30 cpm
Dúplex, copia e imprime a dos caras automáticamente
Alimentador automático de originales dúplex (lee las dos caras a la vez)



2 Bandejas de papel de 250 hojas + mesa soporte
Conexión WIFI
Montaje de sobremesa
Sistema de cobro por monedas (cuya recaudación integra será a favor del Ayuntamiento)

Respecto al escaner documental.

ESCÁNER DOCUMENTAL	
Tipo de escáner ADF (Alimentador automático de documentos) / Alimentación manual, dúplex	
Modo de color de la digitalización	Color, Escala de grises, Monocromo, Automático (detección de Color / Escala de grises / Monocromo)
Sensor de imagen CIS en color x 2 (Frontal x 1, Trasero x 1)	
Fuente de luz LED de 3 colores (Rojo/Verde/Azul)	
Resolución óptica 600 ppp	
Velocidad de digitalización (A4 vertical)	Modo automático (predeterminado) Simplex/Dúplex: 30 ppm/60 ipm Modo normal Simplex/Dúplex: 30 ppm/60 ipm (Color/Escala de grises: 150 ppp, Monocromo: 300 ppp) Modo mejorado Simplex/Dúplex: 30 ppm/60 ipm (Color/Escala de grises: 200 ppp, Monocromo: 400 ppp) Modo superior Simplex/Dúplex: 30 ppm/60 ipm (Color/Escala de grises: 300 ppp, Monocromo: 600 ppp) Modo excelente Simplex/Dúplex: 8 ppm/16 ipm (Color/Escala de grises: 600 ppp, Monocromo: 1200 ppp)
Tamaño del documento	Escaneo normal Mínimo: 50,8 x 50,8 mm Máximo: 216 x 360 mm Escaneo manual A3, B4, 279 x 432 mm Digitalización de papel largo 3000 mm (863 mm con 32 bits) Dispositivo inteligente: 863 mm (Dúplex), 1726 mm (Simplex)
Peso del papel (Grosor)	De 40 a 209 g/m2, Formato A8 o menor: de 128 a 209 g/m2 Tarjetas: 0,76 mm o menos (en conformidad con la norma ISO 7810 para el tipo de formato ID-1) (Incluye tarjetas en relieve con orientación horizontal) Capacidad del ADF*5 50 hojas (A4, 80 g/m2)
Interfaz	USB 3.1 Gen1/USB 3.0/USB 2.0/USB 1.1 (Tipo de conector: Tipo B) Wi-Fi IEEE802.11 b/g/n Banda de frecuencia: 2,4 GHz
Interfaz Wi-Fi Modo de conexión "Punto de acceso" (Modo Infraestructura), Modo de conexión "Directa" (Modo Ad Hoc)	
LCD Pantalla táctil TFT de 4,3 pulgadas en color	
Requisito de potencia De 100 V a 240 V de CA, 50/60 Hz	
Consumo de energía	En funcionamiento 17 W o menos Modo de reposo (conectado por USB) 1,5 W o menos Modo de reposo (conectado por Wi-Fi) 1,6 W o menos
Entorno operativo: Temperatura: de 5 °C a 35 °C (de 41 °F a 95 °F), Humedad relativa: del 20 % al 80 % (sin condensación)	
Detección de alimentación múltiple Detección de solapamiento (sensor ultrasónico) Detección de longitud	
Cumplimiento con la normativa medioambiental ENERGY STAR®/RoHS	

Se deberá suministrar para cada tipo de equipo un manual de uso en el que se detallarán las instrucciones que se precisan para efectuar sin riesgo la puesta en servicio, la



utilización normal con relación de incidencias habituales y su resolución, así como una guía rápida y un manual técnico.

3.3.- Software de gestión de dispositivos.

Se aportará por el adjudicatario una solución centralizada de software para gestionar y configurar todos los equipos, así como para establecer y controlar los permisos y límites de impresión que pueda tener cada usuario y departamento, pudiendo también obtener estadísticas detalladas por departamentos o usuarios. A través del mismo se podrán obtener informes mensuales de volumen de páginas impresas por equipo/usuario, incluyendo número de impresiones en color y B/N, así como número de escaneados.

El control y límite de impresión para todos los usuarios será compatible con los usuarios de Active Directory, LDAP, o similares en una red con dominio Microsoft.

Este software debe tener las siguientes características mínimas:

- Control de impresiones y digitalizaciones, para permitir el seguimiento, control e impresión de manera segura. Permitirá configurar políticas de trabajo, informes detallados, lanzamiento de impresión seguro y administración de cuotas, con acceso a través de interfaz web de usuario.

- Seguimiento de dispositivos y generación de informes detallados, desglosados por usuario, funcionalidad, etc., del consumo de impresiones tanto en color como en B/N. Los informes obtenidos deberán ser extraíbles tanto en fichero csv/excel como en pantalla y papel.

- Para sistemas automatizados de gestión externa, la comunicación partirá siempre del Ayuntamiento de Almenara, quién identificará, solicitará autenticación y autorizará en última instancia la conexión según el periodo establecido por configuración.

En cualquier caso, deberá realizarse una doble autenticación entre los sistemas del licitador y el ayuntamiento a través del protocolo de comunicación SSL.

Los datos transmitidos nunca contendrán información sensible ni identificativa, solo datos numéricos asociados al número de serie de las máquinas, cifrados previamente a la transmisión y enviados vía https.

- La plataforma de gestión externa permitirá al Ayuntamiento:

- Lecturas de contadores: Los contadores de los dispositivos multifuncionales conectados en red se leerán y comunicarán al centro de facturación automáticamente.

- Automatización de consumibles: Los niveles de tóner y demás consumibles, se controlarán automáticamente y se pedirán nuevos suministros cuando sea necesario con la suficiente antelación para que estén disponibles en las oficinas del Ayuntamiento antes de que sea necesario su utilización.

- Automatización de incidencias: Las incidencias generadas por los equipos, se reportarán de forma automática para la prestación del servicio de asistencia técnica.

- Actualización de Firmware: Se podrán actualizar los dispositivos automáticamente mediante firmware desde el centro de datos sin que el usuario tenga que hacer nada.

- Reporting: Permitirá disponer de información detallada de los dispositivos y tener la capacidad de realizar reportes personalizados a cualquier hora 24x7.

Además, podrá obtener Green Reports que le permitirán conocer el rendimiento desde una perspectiva medioambiental y visualizar fácilmente las tendencias en el ahorro de CO2, el uso de energía y el consumo de papel en los dispositivos.

Los informes estarán diseñados de forma que permitan conocer y alcanzar los beneficios medioambientales potenciales a través de una mejor gestión de la flota de multifuncionales.

- Limitar el uso del equipo por cuotas y funcionalidad.



Por parte del adjudicatario se impartirá la formación necesaria a los técnicos designados del Ayuntamiento de Almenara para el total conocimiento y explotación del mismo. La licencia, instalación, configuración y mantenimiento de esta aplicación no conllevará coste alguno adicional para el Ayuntamiento de Almenara.

El adjudicatario proporcionará todas las licencias del software de gestión de impresión necesarias para cubrir la totalidad del parque de equipos de impresión y usuarios. Este software deberá contar con un plan de mantenimiento durante toda la vida del contrato que garantice el acceso a nuevas versiones, actualizaciones y/o parches, sin coste adicional.

4. PLAZOS

4.1.- Plazo máximo de implantación y puesta en uso.

El plazo máximo para la implantación de los equipos ofertados por el adjudicatario en las dependencias municipales determinadas en este pliego será de QUINCE DÍAS NATURALES (15 DÍAS) a partir de la firma del contrato, conforme a las instrucciones recibidas del responsable del contrato, al objeto de cumplir con los plazos y exigencias del mismo.

Una vez entregado de todo el equipamiento que forme parte de la oferta, deberá ser instalado y puesto en uso en un plazo adicional máximo de otros QUINCE DÍAS NATURALES (15 DÍAS), reservándose el Ayuntamiento de Almenara el derecho de ampliar dichos plazos por cuestiones técnicas o de servicio.

Será por cuenta del adjudicatario:

- Transporte e instalación de cada uno de los dispositivos en el lugar de ubicación determinado, incluyendo cableados, conectores, etc.
- Instalación (hardware, software, drivers, etc.) de todos los dispositivos y puestos de trabajo que hagan uso de los mismos.
- Instalación y configuración del software de gestión y control.
- Formación básica de uso, bien de forma global o bien de forma individualizada a medida que se realice el despliegue de los dispositivos.
- El suministro de un software de gestión de impresiones tal y como se detalla en el apartado posterior específico.
- Las medidas de protección medioambiental y de seguridad que sean necesarias.

Cualquier incumplimiento de estos plazos deberá ser suficientemente razonado y acreditado notificándolo por escrito, pudiendo ser causa de penalidades, si así se estima conveniente por el Ayuntamiento de Almenara.

A la puesta en uso de los equipos, se firmará un ACTA de recepción por las partes implicadas, el adjudicatario y el responsable municipal del contrato, donde se indicará expresamente todo el equipo instalado, la ubicación y cualquier observación que procediera. Antes de la firma del ACTA de recepción, las partes comprobarán que los equipos son los idóneos y que funcionan correctamente de acuerdo con las exigencias indicadas en este pliego.

Si los bienes no se hallasen en estado de ser recibidos se hará constar así en el ACTA de recepción y se darán las instrucciones precisas al contratista para que subsane los defectos observados o proceda a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado.

El mismo día de la puesta en funcionamiento de los equipos, se entregará a cada responsable de departamento las hojas técnicas con las características e instrucciones de uso de los equipos y se les instruirá en su manejo.



Cualquiera que sea el tipo de suministro, el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su puesta en uso al Ayuntamiento de Almenara.

4.2.- Plazo de duración del servicio.

El plazo para la prestación del servicio previsto en la presente licitación será de CUATRO AÑOS (4 AÑOS) a partir de la fecha de firma del ACTA de recepción. Dicho plazo será improrrogable y su incumplimiento será causa de penalidades.

No obstante, de modo excepcional, si se cumplen determinados requisitos podrá admitirse una extensión de la prestación de hasta 12 meses, en atención a motivos de interés público y previo acuerdo entre las dos partes. Durante la duración de la extensión de la prestación tan solo se pagará el mantenimiento a razón del precio por impresión por la volumetría realizada.

5. CONDICIONES DEL SUMINISTRO

El adjudicatario suministrará y mantendrá la cantidad determinada de equipos en el presente pliego durante todo el plazo de prestación del servicio.

El contrato de arrendamiento derivado del presente pliego incluirá, como requisito mínimo, las siguientes condiciones y prestaciones en un documento de nivel de acuerdo de servicio:

- **Servicio de Mantenimiento Preventivo**, de la toda la infraestructura desplegada con el objeto de garantizar la disponibilidad, correcto funcionamiento de los dispositivos y su conservación, así como de sus prestaciones. Incluyendo la limpieza de los distintos elementos con forman parte de estos en caso necesario.

En general se entiende por mantenimiento preventivo todas las acciones encaminadas a conseguir minimizar el número de averías, reducir los tiempos de las intervenciones técnicas, el funcionamiento estable y continuo, asegurando la calidad del servicio, y evitar la degradación y obsolescencia de los dispositivos instalados.

El adjudicatario suministrará e instalará los recambios originales preventivos necesarios en función del modelo y los niveles de producción de cada dispositivo, con el fin de mantener estables los niveles de calidad del servicio y funcionamiento.

El mantenimiento preventivo incluirá como mínimo una revisión y limpieza anual de todos los equipos instalados.

De cada una de las tareas realizadas, el adjudicatario entregará un documento (parte de trabajo) en el que conste haber realizado las correspondientes comprobaciones preventivas.

La oferta incluirá el plan de mantenimiento preventivo a llevar a cabo detallando los recursos que dispone.

- **Servicio de Mantenimiento Correctivo**, de asistencia técnica de averías, in situ, y soporte de toda la infraestructura desplegada incluyendo la asistencia técnica para la resolución de problemas de derivados de los servicios de red.

El mantenimiento correctivo incluirá todas las aquellas tareas o acciones encaminadas a solucionar o reparar cualquier anomalía o incidencia de los dispositivos, ya sea derivada de una avería física o del software de la misma, y que impida el correcto funcionamiento del mismo.

Todo ello con indicación de los tiempos de respuesta, reparación y/o sustitución, y suministro de consumibles según los apartados correspondientes de este pliego.

Las incidencias o averías deberán ser detectadas de forma proactiva con la herramienta de software de gestión unificada y monitorización o bien comunicadas directamente por los usuarios a el número de teléfono de asistencia dispuesto por el adjudicatario a tal efecto.



La reparación de averías incluirá el suministro y sustitución, sin cargo adicional para el Ayuntamiento de Almenara, de todos los elementos (incluso software, programación, etc.), piezas y repuestos, como consecuencia de averías y/o actuaciones de mantenimiento/actualización a incorporar a los equipos, así como la mano de obra y desplazamientos del personal técnico necesarios para mantenerlos en correcto funcionamiento, dentro de las características definidas para cada uno de ellos por el presente pliego.

Todas las piezas utilizadas deberán ser siempre nuevas y originales del fabricante.

Todas las actuaciones se realizarán en la ubicación final del equipamiento instalado.

En caso de que no pudiera realizarse la reparación in situ, los gastos de embalaje y traslado del equipo averiado serán por cuenta del adjudicatario. En este supuesto el equipo retirado será sustituido en el mismo acto por otro de similares características, sin coste alguno para el Ayuntamiento de Almenara. Los retrasos ocasionados por esta circunstancia serán motivo de penalidades.

- **Gestión de consumibles**, suministrados directamente por parte del adjudicatario y en el lugar donde se encuentre el dispositivo afectado, de todos los consumibles necesarios (exceptuando grapas y papel), incluidas todas las piezas, percederas o no, necesarias para el perfecto funcionamiento de los equipos, la mano de obra y los desplazamientos de los técnicos necesarios para la sustitución de los mismos. Dicha reposición se realizará de forma proactiva, antes que el dispositivo quede fuera de servicio.

El adjudicatario deberá garantizar, al menos, un juego completo de consumibles para cada uno de los distintos modelos de dispositivos a fin de cumplir con el tiempo mínimo de suministro y sustitución de los mismos indicado más adelante.

Todos los consumibles utilizados deberán ser siempre nuevos y de la máxima capacidad para cada uno de los modelos de equipos.

- **Retirada y gestión de los residuos** de todo tipo, a cargo del adjudicatario, generados por los equipos y por las operaciones de reparación o mantenimiento realizadas en los mismos.

Se deberá garantizar por parte del adjudicatario que se cumplen todos los requisitos legales vigentes en materia medioambiental y de gestión de residuos. El adjudicatario se responsabilizará de la retirada y el traslado de los mismos a una planta de tratamiento y reciclaje que disponga de los certificados necesarios para la gestión de los mismos.

Para facilitar la adecuada retirada y gestión de los residuos, el adjudicatario facilitará un contenedor para su depósito temporal, hasta que proceda a su retirada en un plazo máximo de un mes. En su caso podrán aceptarse otras soluciones de retirada a propuesta del adjudicatario, siempre que se garanticen las exigencias medioambientales.

- **Monitorización remota** de los contadores de páginas, así como el estado de los dispositivos a fin de poder proceder tanto al control de uso como al mantenimiento correctivo en los plazos indicados en el presente pliego.

El adjudicatario del contrato quedará obligado a:

- La instalación, configuración, puesta en marcha de todo el sistema (dispositivos, y software y formación de usuarios.
- Proporcionar periódicamente al área designada al efecto, informes de la evolución del consumo e incidencias en formato digital, bien a través de correo electrónico o en soporte digital.
- Poner a disposición de los usuarios un único número de teléfono de asistencia.
- Proporcionar manuales en línea con las funciones básicas de uso para cada uno de los distintos modelos de dispositivos a fin de poder publicarlo en la intranet del Ayuntamiento de Almenara.

La oferta no incluirá la reparación de averías que no sean derivadas del desgaste normal de los dispositivos y aplicables a uso indebido, inapropiado, incorrecto o negligente de los equipos por parte de los usuarios, tales como elementos externos rotos: bandejas,



cristales, tapas, etc. Tampoco aquellos derivados de cambios en el entorno informático del Ayuntamiento de Almenara. En todos estos casos será necesario un presupuesto previo a su reparación.

6. FORMACIÓN

La oferta incluirá la formación básica de manejo de los distintos equipos para los empleados municipales, tanto a nivel de usuarios finales, para su adecuado uso, como a nivel de personal técnico para tareas básicas de mantenimiento.

Además, se impartirá la formación avanzada necesaria al personal técnico designado por el Ayuntamiento de Almenara para el total conocimiento y utilización, tanto de los equipos como de la herramienta de gestión del sistema. Esta formación incluirá manuales de uso y configuración, manejo de dispositivos y procedimientos para la gestión de incidencias.

7. INCIDENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y AVERÍAS

7.1.- Gestión de incidencias

Los dispositivos no podrán estar inactivos por un tiempo superior al tiempo de reparación y/o sustitución de la máquina.

El adjudicatario proporcionará un teléfono de soporte técnico disponible de lunes a viernes, en horario de 08:00 a 15:00 horas.

A cada incidencia le será asignado un número de identificación único que permita el seguimiento y control de la misma. Tras la resolución de cualquier tipo de incidencia se proporcionará un informe con los detalles de la misma y su resultado haciendo referencia al número identificativo asignado.

Durante el tiempo necesario para la reparación de la avería deberá garantizarse el uso de otros dispositivos alternativos a los usuarios afectados por la misma.

7.2.- Tiempo de respuesta.

El tiempo de respuesta ante posibles incidencias y averías no superará 8 horas laborables, entendiéndose como tiempo de respuesta el tiempo requerido por el servicio técnico en comprobar el tipo de avería de la máquina. Dicho tiempo no dará lugar a ningún coste extra al estar incluido en el propio renting salvo que sea consecuencia del mal uso del equipo por parte de los usuarios.

7.3.- Tiempo de reparación y/o sustitución de la máquina.

El tiempo de reparación in situ ante posibles incidencias y averías no superará 24 horas laborables como máximo. Entendiéndose como tiempo de reparación el tiempo requerido por el servicio técnico en devolver el dispositivo a la situación previa a la avería dejando funcionalmente operativo el mismo.

En el supuesto caso que se produzcan tres averías consecutivas en el transcurso de un periodo de cinco días laborables, el adjudicatario estará obligada a sustituir el equipo por otro de similares o superiores características en un plazo inferior a 2 días, siempre y



cuando no sea consecuencia del uso indebido, inapropiado, incorrecto o negligente de los equipos por parte de los usuarios.

Si la reparación del dispositivo no puede realizarse in situ o, la reparación del mismo implica una inactividad del mismo superior a 24 horas laborales desde la comunicación de la avería, el adjudicatario estará obligado a reemplazar el dispositivo, de forma inmediata, por otro dispositivo de sustitución de similares o superiores características, hasta el momento de la reparación del dispositivo averiado.

Los gastos derivados de estas operaciones de sustitución de equipos serán a cargo del adjudicatario, sin coste adicional por ningún concepto para el Ayuntamiento de Almenara.

7.4.- Tiempo de suministro de consumibles.

El tiempo de suministro y sustitución de consumibles no superará las 24 horas laborables.

8. RETIRADA DE EQUIPOS

Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario se compromete a la retirada de los equipos, stocks de consumibles y demás elementos aportados para la correcta prestación del servicio sin coste adicional. Una vez realizada la tarea deberá remitirse al Ayuntamiento de Almenara un certificado correspondiente a la retirada de los equipos de acuerdo con los requisitos medioambientales exigibles por la normativa vigente.

9. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIBLES A LA EMPRESA LICITADORA

Con el fin de garantizar la seguridad y cumplimiento de las normativas actuales, el licitador que resulte adjudicatario del contrato deberá acreditar que cuenta con los siguientes certificados, y mantenerlos vigentes en el momento de presentar su oferta y durante toda la vigencia del contrato:

- ISO 27001 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Asistencia Técnica.
- ISO 14001 - Sistema de Gestión Medioambiental.

Los correspondientes certificados podrán haber sido expedidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, salvo que se establezca otra cosa en los pliegos.

10. MEJORAS ADICIONALES

No se preveen.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le atribuya el referido carácter, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, no estando autorizado al uso de la misma para ningún otro fin que no se la propia ejecución de este contrato.

El adjudicatario no podrá transferir información alguna sobre los trabajos relacionados con el presente contrato de prestación de servicios a terceras personas o entidades sin el



consentimiento expreso y por escrito del Ayuntamiento de Almenara.

El adjudicatario queda obligado a la difusión y comunicación de estas medidas y demás legalidades que le afecten a todo el personal involucrado en el contrato, así como cualquier subcontrata que pudiera participar en el mismo. Esta cláusula de confidencialidad deberá ser aceptada expresamente en la oferta y, en caso de participación de cualquier subcontrata, ésta firmará la cláusula al inicio del contrato.

Finalizado el contrato, y una vez transcurrido el plazo legalmente establecido para la conservación de los datos, desde el conocimiento de estos, el adjudicatario estará obligado a destruir dicha información.

12.- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Según el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, los equipos deberán ir debidamente marcados para identificar su productor y dejar constancia de la fecha de puesta en el mercado, posterior al 13 de agosto de 2005, etiquetándose, además, con el símbolo identificativo de la necesaria recogida selectiva y diferenciada.

Así mismo, los equipos deberán ir correctamente identificados en lo referente a marca, modelo y número de serie, bien sea de fábrica o mediante etiqueta de seguridad adherida y colocada, en este caso, en lugar visible y accesible, y que no pueda ser destruida por causas de limpieza o traslado.

El licitador especificará expresamente si los equipos ofertados disponen de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no implique la realización de un proceso o tarea (estado de espera). Se indicará en relación con este aspecto, el cumplimiento de Energy Star o similares.

Así mismo se indicarán los factores de carácter medioambiental de los equipos ofertados, como puedan ser, programas de reciclado y reutilización de cualquier residuo del equipo, su embalaje, accesorios, envases, consumibles a lo largo de su vida útil y contar con dispositivos de minimización de radiaciones, emisiones o ruidos.

El licitador, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles (exceptuando papel y grapas), se comprometerá a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento de Almenara debiendo presentar, cuando este los solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos.

El adjudicatario deberá certificar por escrito al Ayuntamiento de Almenara su compromiso para gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles, de acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior.

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD

El adjudicatario presentará una evaluación de riesgos ajustada a las características de los trabajos y firmada por el técnico de su servicio de prevención, estableciendo con las posibles empresas subcontratistas la coordinación de actividades que establece el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Las empresas subcontratistas dispondrán de una organización preventiva, según Real



Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención, y cumplirán lo establecido en el mencionado artículo 24 de la Ley.

En Almenara, en la fecha que figura al margen del documento.

El Ingeniero Técnico Industrial,
Juan Carlos Estruch Espada.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



Cód. Validación: 72PPGJAKCWJLL2KD59HT3LN | Verificación: <https://almenara.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 15