

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA
CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO
EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO Y
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA
LA IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO
INTEGRAL DE PRODUCCIÓN
DOCUMENTAL PARA EL
AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR**

**Organismo y entidad adjudicataria: Excmo. Ayuntamiento de
Almuñécar**



1. OBJETO

Constituye el objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, la contratación del suministro en régimen de arrendamiento de dispositivos de impresión, fotocopiado y escaneado de documentos con gestión centralizada (servicio de producción documental) junto con el mantenimiento del equipamiento suministrado así como el ya existente, en el ámbito del Excmo. Ayuntamiento de Almuñécar y con arreglo a las condiciones que se describen el siguiente pliego.

A la finalización del contrato, los equipos activos en ese momento pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Almuñécar sin coste adicional asociado.

El presente contrato estará basado en un modelo de gestión integral que garantice una adecuada optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, coste de mantenimiento y productividad, así como la mejora en la gestión administrativa y adecuado uso de los recursos.

El servicio de impresión tiene los siguientes fines:

- . Proporcionar un parque de equipos multifunción adecuado a los diferentes departamentos.
- . Proporcionar y gestionar la reposición y retirada de consumibles.
- . Proporcionar un servicio de mantenimiento del parque de multifuncionales suministrado.
- . Proporcionar una garantía de los equipos a instalar durante la duración del contrato.
- . Proporcionar herramientas y aplicativos de gestión y control del Sistema de Impresión.
- . Proporcionar un plan de formación del personal de los centros de trabajo incluidos en esta licitación para el correcto uso del hardware y software ofertado.

1. JUSTIFICACIÓN

El Ayuntamiento de Almuñécar cuenta en la actualidad con un parque de dispositivos de producción documental compuesto por equipos de distinta antigüedad. Además la dispersión de los mismos, la ausencia de herramientas de control de la producción, gestión de consumibles y su coste asociado, han producido por consiguiente un aumento del gasto.

Todo ello pone de manifiesto la necesidad de racionalizar dicho sistema mediante la organización del suministro bajo unos parámetros de control (unificación del parque, renovación tecnológica, control de consumo, control de producción y cargas de trabajo) que optimicen el servicio de producción documental a través de una gestión centralizada cuyas características se detallan en el presente pliego.

2. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

El coste del contrato se articulará en base a tres sistemas:

Coste del suministro de dispositivos: Importe por el que el licitador ofrece al Ayuntamiento de Almuñécar el suministro en régimen de arrendamiento de los dispositivos cuyas características y número se indican en el presente pliego. Dicho suministro incluirá los equipos, la garantía de los mismos y las licencias del software de gestión y control de los mismos.

Coste de Outsourcing de Impresión (helpdesk, consumibles, mantenimiento): Importe por el que el licitador ofrece al Ayuntamiento de Almuñécar los servicios de outsourcing de impresión. Este coste se basará en un coste por página en blanco y negro (B/N) y un coste por página en color, común en todos los dispositivos. Este coste por página incluirá el servicio y la gestión de servicios asociados a la producción de los equipos suministrados, así como todos los consumibles necesarios para la producción de documentos.

Coste del número de copias: Se estima una producción máxima anual asociada a todos los dispositivos de **500.000** copias en B/N y **75.000** copias en color. Los volúmenes de producción por encima o por debajo de los establecidos como máximo se regularizarán con periodicidad anual en la forma indicada que se indica a continuación:

El balance de excesos-defectos volumen de páginas sobre las estimaciones máximas se realizará al inicio de cada año. El posible defecto del número de páginas reales sobre la estimación anual máxima, será minorada sobre la facturación del año siguiente en la cantidad resultante de multiplicar la diferencia entre el número de páginas máxima y reales por el precio de página ofertado por el adjudicatario, siempre diferenciando entre B/N y Color.

MODIFICACIÓN NÚMERO DE EQUIPOS DURANTE EL CONTRATO

Durante el periodo del contrato se podrá ampliar el número de equipos que inicialmente se instale conforme a las necesidades de las distintas sedes municipales. Por tal motivo, las empresas que concursen deberán indicar en su oferta el importe por unidad correspondiente a cada tipo de dispositivo señalado en el punto 7.3 del PPTP, especificando claramente la cuota mensual a satisfacer para cada uno de ellos en caso, de ampliación durante el 1º, 2º, 3º ó 4º año. En caso de que, por evolución del mercado, no sea posible suministrar los equipos ofertados en futuras ampliaciones, el adjudicatario deberá suministrar el modelo vigente de iguales o superiores características.

El coste total de las posibles modificaciones no podrá suponer un incremento superior al 20 % del precio inicial del contrato.

La forma de pedido de los nuevos equipos se realizará de la siguiente manera:

El responsable del contrato deberá de emitir un informe que asevere que se ha producido la necesidad de la modificación y que dan las circunstancias previstas en la normativa contractual de aplicación.

Se dará trámite de audiencia al adjudicatario.

Se emitirá informe por la Sección de Contratación y se incorporará al expediente el documento justificativo de existencia de crédito, en caso de la modificación propuesta suponga un incremento sobre el precio del contrato.

3. SITUACIÓN ACTUAL

Equipos multifunción: 34

Impresoras: 4

4. SUMINISTRO Y SERVICIO

4.1 Alcance

El alcance del suministro y servicio especificado en el presente pliego comprende la totalidad de dependencias del Ayuntamiento de Almuñécar y consistirá en la puesta en servicio de toda la infraestructura necesaria descrita a continuación para garantizar la plena operatividad, debiéndose mantener las prestaciones y condiciones de todo el sistema descrito en el presente pliego de prescripciones técnicas durante el periodo de vigencia del contrato.

4.2 Requisitos del suministro y servicio.

Deben suministrarse equipos de producción documental suficiente para las necesidades de impresión de los centros de trabajo del Ayuntamiento de Almuñécar incluidos en la licitación. Este parque se ha dividido en **1** tipo de dispositivos multifunción. En los epígrafes 7.2 y 7.3 se detallan las características técnicas del mencionado dispositivo. Estas especificaciones se refieren a los mínimos que deben cumplir este tipo de dispositivo.

La propuesta que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente concurso.

El adjudicatario suministrará, instalará y mantendrá los Equipos de Producción Documental, objeto de la presente licitación atendiendo a las mencionadas características mínimas, debiendo el licitador al presentar la oferta, ajustarse a la terminología utilizada en el presente pliego.

Adicionalmente a las características técnicas especificadas en los epígrafes 7.2 y 7.3 , la propuesta deberá contener una solución de Autenticación, Autorización y Auditoria de la actividad de impresión basada en los dispositivos que se propongan que contemple al menos las siguientes funcionalidades:

- Herramientas para que el Ayuntamiento de Almuñécar pueda monitorizar la actividad de cada dispositivo de manera remota.
- Gestión, contabilidad y auditoría de páginas impresas en blanco y negro (B/N) y color para cada uno de los diferentes formatos que permitan los dispositivos.
- El sistema controlará permisos de uso de las funciones del dispositivo de impresión y limitará el acceso de los usuarios a los dispositivos de impresión, gracias a la

autenticación de estos ante el dispositivo (se valorará, tal y como se establece en el apartado 13 –Valoración de mejoras que dicho control se realice por perfil de usuario y grupos de usuarios definidos en el Directorio Activo de Windows que el Ayuntamiento de Almuñécar tiene implantado).

- El sistema incorporará las herramientas necesarias para la generación de informes imprimibles o exportables digitalmente. Estos informes deben incluir la actividad por dispositivo, usuario o departamento. Los diferentes informes deben ser visibles desde cualquier PC del Ayuntamiento de Almuñécar conectado a la red, vía navegador Web y que tenga los suficientes permisos de acceso. Los informes generados deberán ser extraíbles tanto en fichero de texto como en pantalla y papel.
- El sistema permitirá ofrecer funcionalidades nuevas que racionalicen el uso de la impresión/copia.

Se debe implementar un sistema de control y gestión remota de todo el parque dispositivos, con el objeto de aumentar la velocidad, calidad y fiabilidad de la gestión de toda la infraestructura tecnológica, así como la supervisión de alertas y gestión de pedidos de consumibles:

- Deben permitir la visualización de los equipos conectados a la red y consultar parámetros generales del dispositivo como modelo, serie, dirección IP, contadores, etc.
- Modificación del estado de los dispositivos.
- Control del parque de dispositivos.
- Debe permitir la monitorización de los dispositivos gestionando las alertas y condiciones de error permitiendo además que estas notificaciones sean transmitidas mediante email.
- Gestión remota e independiente de las incidencias acaecidas.
- Detección automática de necesidades de consumibles ,tónér, unidades de filmación, botes de residuos etc y envíos de los mismos.
- Monitorización proactiva de atascos, averías, falta de tónér y/o papel y otras anomalías.

5. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El Ayuntamiento de Almuñécar podrá solicitar soporte técnico a través de una página web de un número de teléfono único o vía email.

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio periódico capaz de optimizar la utilización de los dispositivos, prestaciones y costes asociados durante la vigencia del contrato, que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio así como el seguimiento y reportes necesarios para asegurar la satisfacción del Ayuntamiento de Almuñécar para cumplir con lo siguiente.

- Centralizar los dispositivos de impresión y copia.
- Controlar el uso y gasto de impresión y copia.
- Ofrecer funcionalidades nuevas que racionalicen el uso de la impresión.
- Controlar el parque de equipos.
- Disponer de herramientas de gestión que permita obtener la información referente al servicio y a los equipos.

En este sentido para cumplir con los objetivos descritos, el adjudicatario entre otras tareas será responsable de.

- Planificación de la instalación.
- Mediación de los niveles de servicio.
- Monitorización y gestión remota del equipamiento.
- Resolución de incidencias hardware y software en el entorno del equipo.
- Mantenimiento correctivo y preventivo.
- Seguimiento e informe de incidencias y consumos al departamento de sistemas con la periodicidad que se indica.
- Sustitución de cuantas piezas sean necesarias para el normal funcionamiento del equipamiento.
- Suministro de consumibles.

6. INFORMACIÓN SOBRE LOS EQUIPOS

7.1 Parque de Equipos a Suministrar

El departamento de informática ha realizado un análisis de las necesidades de producción documental de las distintas dependencias municipales, llegando a las conclusiones de número y tipología de equipos necesarios.

TIPOLOGIA	UNIDADES
TIPO 1	4

7.2 Características mínimas a cumplir

Características Generales (Todos los equipos suministrados)

- Todos los equipos ofertados serán nuevos y habrá que indicar marca y modelo ofertado. Quedarán excluidos propuestas que incumplan los requisitos técnicos específicos. Este punto afecta también a piezas y consumibles que sean necesarios a lo largo de la vida útil de los dispositivos.
- La función escáner de todos los equipos ofertados deben soportar controladores en red.
- En todos los equipos, los usuarios podrán decidir que ciertos trabajos de impresión se realicen sobre la base de bloqueo de los mismos, de tal manera que sólo se liberarán en presencia de su propietario una vez autenticado éste en el equipo.
- Todos los equipos deben ser accesibles y gestionables mediante Interfaz web.

Características de Equipos Multifunción

Funciones Genéricas y Específicas mínimas

- Deben incorporar panel táctil para su manejo, que debe ser común para todos los equipos multifuncionales del mismo tipo.

- Posibilidad de clasificar los dispositivos en grupos según criterios definidos por el usuario.
- Deberán incorporar SDK Java que permita el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre los mismos y adaptarlos a las necesidades del Ayuntamiento de Almuñécar. Dicho SDK deberá permitir la implementación de soluciones de copia electrónica auténtica según la normativa de Administración Electrónica y las normas técnicas de interoperabilidad.
- Escaneado a color.
- Código para acceder al equipo
- Los equipos deben disponer de 3 bandejas para papel.
- Deben disponer de un módulo automático de originales DUAL para escanear documentos por las dos caras en una sola pasada.

7.3 Tipología Equipos mínimas a cumplir

TIPO 1 Equipos Multifuncionales en B/N y COLOR	
Concepto	Descripción
Velocidad de impresión	45 ppm
Tamaño de papel	A6-A3
Alimentador automático de originales	Si
Memoria	3 Gb
Impresión dúplex simultánea	SI
Disco Duro	200 Gb
Calidad impresión	1200x1200 dpi
Tiempo primera impresión	10 seg
Conectividad Ethernet	10/100 BaseT, /1000 Base TX USB 2.0
Lenguajes de impresión	PCL6 PostScript 3
Capacidad de papel	500 hojas
3º bandeja de papel	Si
Formato de Escaneo	JPEG; TIFF; PDF
Velocidad de escaneo	30 ppm
OCR	Si
Gestión	Interfaz web desde PC
Alimentador automático de originales Dual B/N y Color.	200/200ipm

7. SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

El suministro de todos los consumibles será a cargo del licitante. Esto incluye cartuchos de tóner, fusores u otros recambios fungibles durante la utilización de los equipos (papel excluido).

El licitante deberá proveer de un stock mínimo de consumibles de reserva en la sede municipal que corresponda para cada tipo de equipo de producción documental

Dicho suministro deberá poder gestionarse de los siguientes modos:

- Vía mail, indicando únicamente el nº de referencia del equipo, podrá solicitar el suministro de consumibles, que deberán entregarse en un plazo máximo de 24 horas.
- El mismo procedimiento podrá realizarse telefónicamente mediante un único nº de teléfono que deberá especificar claramente el licitante en su oferta.

- El dispositivo debe enviar automáticamente la solicitud de consumibles al detectar el nivel bajo del mismo.
- Cualquier tipo de consumible deberá de ser enviado a la ubicación donde se encuentra el equipo de producción documental.

8. MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE EQUIPOS

El mantenimiento del parque de equipos de producción documental será a cargo del adjudicatario. En este sentido se definirá un acuerdo de servicio a través del cual se garantizará el funcionamiento de los equipos en todo momento.

Servicio de gestión y optimización de los servicios.

El adjudicatario es el responsable de cumplir con los requisitos necesarios para cubrir las necesidades del servicio de producción de páginas contratadas, asignando para ello los recursos tanto humanos como tecnológicos para garantizar la satisfacción del Ayuntamiento de Almuñécar y el cumplimiento de los niveles de servicio contratado.

El adjudicatario será el encargado de gestionar el parque instalado en el Ayuntamiento de Almuñécar, objeto de la presente licitación, para ello deberá asignar a un responsable del contrato que se encargará de velar por el cumplimiento del nivel de servicio, así como de todo lo relacionado con la gestión integral de los dispositivos de impresión y copia instalados, haciéndose responsable entre otros conceptos de:

- Monitorización y gestión el parque de dispositivos objetos del contrato.
- Gestión proactiva de incidencias.
- Atención de peticiones y consultas.
- Calificación de problemas y resolución de averías.
- Asistencia a usuarios sobre el manejo de los equipos.
- Configuración de equipos en caso de movimientos.
- Gestión del stock de consumibles, siempre consensuado con el responsable del servicio de impresión del Ayuntamiento de Almuñécar.

El adjudicatario realizará una gestión remota de la flota, con el objetivo de aumentar la velocidad, calidad y la fiabilidad de la gestión, así como la supervisión de alertas y la gestión de pedidos de consumibles desde una ubicación externa, utilizando para ello el Sistema de Control y Gestión Remota.

El adjudicatario, entregará los manuales de utilización detallados al departamento de informática del Ayuntamiento de Almuñécar para que los ponga a disposición de todas las áreas del Ayuntamiento, incluyendo:

- Instalación de equipamiento complementario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Instalación del aplicativo/solución de gestión del parque de dispositivos.
- Si existe le entregará un manual de instalación de consumibles.

Acuerdo de prestación de servicio:

Se deberá establecer un nivel de servicio (SLA) ESTANDAR para la totalidad de dispositivos cuyo tiempo de respuesta no deberá superar las 8 horas laborables. (Lunes a viernes de 8 a 15 horas)

En caso de avería de un dispositivo, cuando éste queda fuera de servicio por más de 24 horas, el adjudicatario deberá sustituirlo por otro de análogas características hasta la reparación de la incidencia.

Será responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento del nivel de servicio establecido.

9. RELACIÓN DE EQUIPOS A MANTENER

Relación completa de dispositivos a mantener:

Nº De Serie	Modelo
A32R022018732	bizhub 20
A32R022018730	bizhub 20
A32R022018733	bizhub 20
A32R022018734	bizhub 20
A32R022018739	bizhub 20
A32R022018738	bizhub 20
A32R022018736	bizhub 20
A32R022018731	bizhub 20
A32R022018161	bizhub 20
A32R022018165	bizhub 20
A32P021024458	bizhub 20P
A1UG021107724	bizhub 223
A1UG021107809	bizhub 223
A1UE021017985	bizhub363
A1UE021017821	bizhub 363
A1UE021017924	bizhub 363
A1UE021018264	bizhub 363
A1UE021018262	bizhub 363
A0DX023028088	bizhub 40P
A0DX023027984	bizhub 40P
A0DX023028040	bizhub 40P
A4FM021016053	bizhub C224
A4FM021013923	bizhub C224
A4FM021013801	bizhub C224
A2YF021019731	bizhub C25
A2YF021019533	bizhub C25
A2YF021019709	bizhub C25
A2YF021019466	bizhub C25
A2YF021016700	bizhub C25
21400463	bizhub 350
21417720	bizhub 350
A1UE021002438	bizhub 363
21458651	bizhub 250
A02E021011960	bizhub C253
A3GN021002775	bizhub C3850
A6WD021015914	bizhub 4020
A6DT021106169	bizhub C3110

9.1 Renovación de equipos

El adjudicatario que por cualquier circunstancia no pudiera ejecutar el mantenimiento de alguno de los equipos a mantener de la relación adjunta, deberá suministrar sin cargo para el Ayuntamiento de Almuñécar equipos nuevos con las mismas o superiores características a los equipos a sustituir en un periodo máximo de treinta días desde la fecha de formalización del contrato

10. SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS NUEVOS DISPOSITIVOS

La puesta en marcha de los equipos debe realizarse de forma programada de acuerdo a las necesidades del Ayuntamiento de Almuñécar, con una planificación detallada y consensuada con el departamento de informática de éste Ayuntamiento.

La completa implantación del equipamiento a suministrar deberá realizarse en un plazo máximo de 1 mes a contar desde la fecha de formalización del contrato.

10.1 Suministro de los nuevos dispositivos

El suministro debe comprender la puesta en marcha de los equipos, el mantenimiento, la reposición y actualización tecnológica del parque de dispositivos necesarios para el correcto funcionamiento administrativo y asistencial del Ayuntamiento de Almuñécar en todas sus dependencias.

Todos los fungibles (excepto papel) necesarios para el correcto funcionamiento de los dispositivos.

10.2 Objetivos de la Instalación de los nuevos dispositivos

El Adjudicatario será el responsable de la instalación de los equipos acreditando su presencia y solvencia de servicio técnico, para ello aportará personal, suficientemente capacitado. Especializado y forado para la prestación del servicio.

El Adjudicatario será igualmente responsable de proporcionar el equipamiento necesario para que los equipos funcionen correctamente según las condiciones, tanto técnicas como administrativas del pliego.

10.3 Instalación de los nuevos equipos

La puesta en marcha deberá incluir:

- Instalación física de los nuevos dispositivos e instalación de drivers en los ordenadores del cliente.
- Instalación de equipamiento complementario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

- Instalación y formación del funcionamiento del software de gestión del parque de impresión.
- Formación del mantenimiento básico de usuario (carga de papel, tóner, desatascos y limpieza del cristal de exposición).
- Formación del mantenimiento más avanzado (impresión en B/N y color, impresión de seguridad, copiado, escaneo y envío de documentos por correo electrónico, etc).

11. PLAN DE FORMACIÓN

Para una correcta puesta en marcha y funcionamiento de este proyecto, se deberá impartir la correspondiente formación para usuarios, usuarios avanzados y administradores del nuevo sistema integral de impresión.

El plan de formación deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Familiarización con el equipo: (uso de panel de control, bandejas de papel, etc.)
- Mantenimiento básico de usuario: como carga de papel, toner, etc.
- Conocimiento de las funcionalidades del equipo: impresión en B/N y color, impresión confidencial, copiado, escaneo, etc.
- Instalación de equipamiento complementario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Instalación del aplicativo de gestión del parque.

12. NORMATIVAS MEDIO AMBIENTE, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es imprescindible la presentación de los certificados de equipo relativos al consumo energético, ruido y medioambiente (Energy Star, Nordic Swan, Blue Angel o similares).

Será de obligado cumplimiento la presentación de las Certificaciones de Calidad ISO 9001, ISO 14001 así como la Certificación ISO 27001 relativa a la seguridad en el tratamiento de la información.

13. PRESUPUESTO MEDIO AMBIENTE, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se establece un presupuesto de licitación máximo de 39.200 Euros IVA incluido durante los 4 años de contrato que se reparte de la siguiente forma:

	1ºAño	2ºAño	3ºAño	4ºAño
MANTENIMIENTO	4.800 euros	4.800 euros	4.800 euros	4.800 euros
SUMINISTRO DE EQUIPOS	5.000 euros	5.000 euros	5.000 euros	5.000 euros
TOTAL DE CADA AÑO	9800 euros	9800 euros	9800 euros	9800 euros

La duración del contrato será de 4 años sin posibilidad de prórroga

Una vez que finalice el contrato los equipos pasarán a posesión del Ayuntamiento de Almuñécar.