



Para a elaboración do informe relativo á valoración das ofertas técnicas presentadas para o **“Servizo de mantemento, subministro de consumibles e reparacións dos sistemas de reprodución e impresión do Concello de Lugo. Exp. Ref. 2023/C003/000024”**,

INFORMO:

Que a este Servizo de Informática achegouse unha única oferta que corresponde á presentada pola mercantil SOLITIUM S.L., C.I.F. B-50570571.

Que os requisitos incluídos no Prego de Prescricións Técnicas e o seu cumprimento por parte do licitador reflíctense na seguinte táboa:

Requisito	Cumprimento
	SOLITIUM S.L.
Prezo máximo da páxina impresa en B/N <= 0,0135€ sen IVE.	Sobre C
Prezo máximo da páxina impresa a cor <= 0,0750€ sen IVE.	Sobre C
Prezo total máximo do contrato para o ano de vixencia máis catro anos de pró-rroga <= 495.495,00 €, IVE incluído.	Sobre C
Mantemento in-situ de todo o parque de equipos de impresión e reprodución obxecto deste contrato.	OK
Mantemento preventivo do parque existente.	OK
Provisión dos consumibles e retirada dos usados, co correspondente certificado de trazabilidade do consumible.	OK
Mantemento dun inventario das máquinas, coas características completas das mesmas, segundo defina o Servizo de Informática do Concello.	OK
Xestión de incidencias, cun circuíto establecido, tempos de atención e resolución de incidencias, casos de substitución do material, segundo acordo co Concello.	OK
Xestión centralizada do uso do parque de impresoras e demais elementos de impresión.	OK
Xestión automatizada de consumibles.	OK
Colocación e retirada de colectores para cartuchos de tóner usados nos locais do Concello de Lugo.	OK
Vaciado periódico e segundo demanda destes colectores	OK
Substitución de colectores danados ou en mal estado	OK
Retirada do material obsoleto que indique o Servizo de Informática do Concello de Lugo, no caso de que exista.	OK
Instalación e configuración dos equipos novos que se podan adquirir e que non inclúa a instalación na contratación do subministro.	OK
Xestión completa das garantías do material que podan estar vixentes durante a duración do contrato.	OK
Formación ao persoal do Servizo de Informática e aos usuarios finais do Concello nas modificacións que poda haber do servizo de mantemento, respecto do sistema empregado na actualidade.	OK. Formación inicial con dous roles (usr e admin) mais un plan de formación continua.
Facturas e informes periódicos desagregados por máquina, número de copias e usuario	OK

Seguimento e control do proxecto	OK
SERVIZO DE MANTEMENTO.	
Servizo permanente de mantemento e xestión de incidencias	OK
Solucionarán tódalas incidencias hardware e drivers	OK
Actualizado o nivel de enxeñería	OK
Custos a cargo do adxudicatario	OK
Inventario actualizado e completo	OK
Substitución dos equipos	OK
Pezas orixinais nas reparacións	OK
Substitución permanente dun equipo	OK
Se un equipo resultara desaxeitado será substituído, no prazo máximo de 5 días hábiles	Non específica. Suponse satisfeito.
A empresa facilitará a información e documentación que este solicite das circunstancias dos traballos, cumprimento SLAs, eventuais problemas, tecnoloxías, métodos e ferramentas.	Documentación e reunión Mensual.
Monitorización remota dos equipos	Software PRINTFLEET (en tempo real)
Mantemento preventivo	Cada 6 meses e segundo monitorización
Software para monitorizar os equipos: visualizar estado dos consumibles (en tempo real), o papel e o estado da máquina. Facer configuracións e actualizacións de firmware.	Software PRINTFLEET (en tempo real)
Servizo de soporte e atención de incidencias	OK
Cambio dos consumibles o fará a empresa licitadora	OK
O licitador explicará na súa oferta a política de recollida e reciclaxe de residuos (necesariamente a través dalgún xestor autorizado de residuos).	OK
Empregar sempre tóner orixinal	OK
Pezas, consumibles e funxibles sempre novas, de primeiro uso e orixinais do fabricante.	Especifica novas e orixinais. O primeiro uso suponse satisfeito
Seguimento e control continuo do proxecto	OK
Centro de custo (avaliado)	OK
CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE NOVOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN	
Se o Concello de Lugo adquiere novos equipos, o adxudicatario encargarse da configuración e instalación.	OK
Cando unha oficina municipal se traslade a empresa adxudicataria realizará o transporte e emprazamento dos equipos na nova ubicación.	OK
CONDICIÓN XERAIS.	
Facer constar na súa oferta que coñece, acepta e se compromete a cumprir todos os requisitos indicados no presente prego.	
O adxudicatario dispoña de oficinas e almacén no termo municipal de Lugo.	OK 900m2 e máis en toda Galicia.
Será preciso que estean dispoñibles como mínimo tres técnicos.	OK
O licitador deberá acreditar o cumprimento e a posesión da certificación ISO 9001 de Sistemas de Xestión da Calidade ou equivalente	OK
O licitador deberá acreditar o cumprimento e a posesión da certificación ISO 14001 de Sistemas de Xestión Ambiental ou equivalente	OK
Esíxese a certificación de conformidade co Esquema Nacional de Seguridade nivel medio da empresa adxudicataria, como prestador de servizos tecnolóxicos ás AAPP, que xera as condicións necesarias para a confianza no uso dos medios electrónicos.	OK



O adxudicatario do concurso deberá acreditar a súa condición de "partner" (servicio técnico oficial, distribuidor, ...) dos fabricantes dos produtos a manter.	OK
XESTÓN DE INCIDENCIAS E NIVEIS DE SERVIZO.	
O mantemento incluírá as roturas de pezas ... coas mesmas garantías ca un seguro a todo risco.	OK
Calquera intervención sobre os equipos terá que ser realizada por persoal debidamente certificado sobre o sistema que vai manexar e cunha alta solvencia técnica.	
Proverase dun sistema de xestión de incidencias, para recibir, xestionar e informar das incidencias e da súa resolución ... integrado co xestor de incidencia municipal baseado na solución GLPI	OK
Os equipos e/ou o sistema de xestión de incidencias enviarán alertas vía SMTP	OK
O sistema de xestión de incidencias permitirá identificar os tempos de atención, resposta e resolución da todas as incidencias.	OK
O SAU será por parte do adxudicatario, proporcionando tanto un teléfono de atención coma un servizo de mantemento vía web.	OK + email.
Os canais de atención non suporán gasto algún para o Concello de Lugo, accesibles para todos os usuarios do Concello.	OK
O tempo de resolución máximo das incidencias (dende a notificación ata a resolución da avaría) dependerá da severidade da incidencia, segundo se define neste PPT, sendo o máximo admisible un día laborable.	Sobre C
O xestor de incidencias permitirá monitorizar os tempos de resposta e resolución das mesmas.	OK
O licitador desprazará ao Concello os técnicos que considere oportuno en función da demanda que se produza	OK
O servizo prestarase de luns a venres, agás en festivos, en horario de 08:00 a 15:00 e de 16:00 a 20:00, por medio do xestor de incidencias e dun teléfono de notificación de incidencias, facendo desprazamentos en caso de necesidade.	Presentan unha ampliación do horario de: luns a venres, en horario de 15:00 a 16:00 por medio do xestor de incidencias e dun teléfono de notificación de incidencias
As incidencias serán recollidas de inmediato para xestionar o seu seguimento, posibles reclamacións e consulta do estado das mesmas.	OK
Introdúcese unha excepción ao horario de atención das incidencias: 4 equipos da Policía Local e dous no Servizo de Prevención e Extinción de Incendios, que serán identificados polo responsable do contrato. O horario de atención para estes seis equipos deberá cubrir as 24 horas do día, os 7 días da semana, sendo crítico o tempo de resolución nestes casos.	OK
O tempo de resposta ofertado polos licitadores valorarase sempre que sexa superior ou igual a unha hora dende a notificación da incidencia non avaliándose tempos de resposta inferiores.	Sobre C
Calquera intervención sobre os equipos terá que ser realizada por persoal debidamente certificado sobre os mesmos e cunha alta solvencia técnica que garanta as intervencións.	OK
EQUIPO DE TRABALLO.	
Os traballadores deberán estar en posesión das correspondentes certificacións técnicas oficiais dos fabricantes. Os licitadores deberán achegar na súa oferta estas certificacións.	OK
Determinarase a interlocución mediante un responsable de proxecto.	OK
Número e cualificación das persoas asignadas ao proxecto.	OK
Número e cualificación das persoas ubicadas nas oficinas do licitador na cidade de Lugo asignadas ao proxecto	Número total dedicadas directamente al proxecto ubicadas en centro de trabajo de Lugo: 14

Dedicación ao proxecto, especificada en horas/persoa	OK
Perfil dentro do proxecto de cada persoa asignada	OK
Formación académica de cada persoa asignada ao proxecto	OK
Cualificación técnica de cada persoa asignada ao proxecto	OK
Participación en proxectos similares, identificando aqueles realizados co equipamento ofertado ou similar	Sergas, Area sanitaria Lugo, Deputación Lugo, Consellería Xustiza, Concello Lugo, AMTEGA ...
Información sobre o persoal dentro da compañía con coñecementos sobre o equipamento subministrado ou similar que dean soporte ao persoal directamente asignado ao proxecto	10 traballadores en Galicia soporte 2º nivel. 4.724 h ofertadas.
Medios técnicos: recursos materiais (equipos, programas, material funxible)	OK
SOLVENCIA TÉCNICA	
Deberán xustificar a experiencia en proxectos similares (mantemento de equipos de impresión e copia), reputándose solvente o que demostre ter realizado proxectos das mesmas características, coa implantación exitosa dunha solución tecnolóxica similar á deste proceso de licitación, e cun importe igual ou superior aos 60.000€ anuais, IVE incluído, que tiveran lugar dentro dos derradeiros tres anos.	Non especifica importes. Fai referencia aos proxectos co Sergas, Area sanitaria Lugo, Deputación Lugo, Consellería Xustiza, Concello Lugo, AMTEGA ...
Cumprimento e a posesión da certificación ISO 9001 de Sistemas de Xestión da Calidade ou equivalente ao nome da empresa licitadora, vixente e relativa ao obxecto do contrato.	OK Xunta Certificados.
Cumprimento e a posesión da certificación ISO 14001 de Sistemas de Xestión Ambiental ou equivalente ao nome da empresa licitadora, vixente e relativa ao obxecto do contrato.	OK Xunta Certificados.
Esíxese igualmente a certificación de conformidade co Esquema Nacional de Seguridade nivel medio da empresa adxudicatária	OK Xunta Certificados.

Con respecto ás melloras e elementos avaliáveis da solución, éstos centrábanse nos seguintes puntos:

Relativo aos servizos provistos de xestión, monitorización, control e mantemento do parque de impresoras e copiadoras, e ao aumento do horario de atención, propoñen levar a cabo unha **ampliación do horario de luns a vernes, en horario de 15:00 a 16:00 por medio do xestor de incidencias e dun teléfono de notificación de incidencias.**

Tamén na política de substitución de equipos avariados manifiestan que **disporán dun equipo de cada tipo (sete equipos en total)** para dispoñer sempre dunha máquina de reposto ante posibles avarías, encaixando ben nos protocolos de actuación dentro desta política de substitución.

En canto aos mantementos preventivos destacan que **cada 6 meses revisarán todos os equipos, incluíndo:**

- **Limpeza interna e externa**
- **Limpeza do rexistro e arquivos temporais**
- **Revisión xeral dos equipos**
- **Actualización de parches e software estándar**
- **Revisión dos servidores**
- **Revisión do estado da rede**
- **Inventario actualizado dos equipos revisados**



- **Todas as recomendadas polo fabricante**
- **Actualización do firmware e drivers**

Adicionalmente, **empregarán as alertas enviadas polo sistema de monitorización para tomar as accións pertinentes que prevengan unha avería.**

Respecto ás características do servizo de soporte, e relativo á incorporación dun centro de custo que permita monitorizar e controlar as copias por usuario (LDAP), **incorpora unha solución de contabilidade de uso (por usuario e tipo de impresión) conectada co Directorio Activo. Para fotocopias, identificaranse os usuarios no directorio activo.**

Finalmente, aínda que non se contemplaba no prego, inclúen outros servizos non especificados, como son a conectividade móbil e customización do panel dos equipos.

En relación ao número de técnicos certificados nas máquinas en disposición de prover dun segundo nivel de soporte na xestión de incidencias. Mencionan a un conxunto de **10 técnicos** que se atopan en toda Galicia, e centrándose xa no número, formación, cualificación e ubicación das persoas asignadas ao proxecto (establecidos na cidade de Lugo), ofertan **14 persoas na cidade de Lugo con perfís identificados e válidos para todos os roles dentro do proxecto e cunha dedicación en horas que semella suficiente: ademáis dos responsables, xestores, e administradores, o equipo exclusivamente técnico (enxeñeiros e FP área informática ou electrónica) suma 4.552 horas/persoa na oferta. O resto, responsable de proxecto, de calidade, de SI e TI, de riscos laborais, de atención ao cliente, etc, suman 268 horas/persoa.**

Para rematar, a participación en proxectos similares (identificando aqueles realizados co equipamento ofertado ou similar) a centran nos proxectos que teñen desenvolvido para o Sergas, Area sanitaria de Lugo, Deputación de Lugo, Consellería de Xustiza, Concello de Lugo, e AMTEGA.

Considerando que á presente licitación presentou oferta unha única empresa, entendeuse que poderíase asignar a máxima puntuación en cada un dos apartados á dita mercantil, dado que cumpre cos requisitos e presenta melloras claras en todos os apartados asociados ás posibles melloras. A asignación da puntuación correspondente aos criterios avaliábeis mediante xuízo de valor da única oferta técnica, quedaría como segue:

Criterio	SOLITIUM S.L.	Puntos
Equipo de traballo asignado ao proxecto	14 persoas asignadas en Lugo. Ademais dos responsables, xestores, e administradores, o equipo exclusivamente técnico (enxeñeiros e FP área informática ou electrónica) suma 4.552 horas/persoa na oferta. O resto, responsable de proxecto, de calidade, de SI e TI, de riscos laborais, de atención ao cliente, etc, suman 268 horas/persoa.	10
Servizo de soporte: horario de atención	Ampliación de luns a vernes, en horario de 15:00 a 16:00.	5
Política de substitución de equipos avariados	Un equipo de substitución de cada tipo de equipo (inicialmente). Substitúense definitivamente cando non é posible arranxalos.	5
Incorporación centro de custo	Contabilidade de uso conectada ao DA do Concello. No caso das fotocopias, o usuario deberá validarse na máquina contra o LDAP. Xenérase un cadro de mando con info de páxinas impresas/copiadas/escaneadas en cor/negro por máquina/usuario. Ao existir uns prezos definidos, pódese monetizar o uso.	5
Características do servizo de soporte	Ampla e completa. Cubre: - Instalación e configuración de equipos con máis esixencias ca as especificadas no prego. - Mantemento in-situ (correctivo: planeado, programado e de emerxencia) - Canais de atención - Xestión de consumibles e residuos boa ISO 9001, 14001, ENS, ENI influen nas características (calidade) do soporte.	3
Características do software de xestión remota das máquinas	Proporciona tres pezas de software: - Device Manager: permite monitorizar e xestionar de forma remota e automática a produtividade e outros aspectos dos equipos conectados en rede. - @remote: solución móbil para xestión remota e automática dos servizos como lecturas de contadores, automatización de consumibles, automatización de incidencias, actualización de firmware e reporting - Printfleet: sistema de monitorización en tempo real que permite recoller datos de uso dos dispositivos de impresión e explotalo dende un entorno web cun servidor central dispoñible dende Internet, con capacidade de administrar dispositivos ilimitados de múltiples fabricantes, sen importar o seu modelo ou antigüidade.	3
Mantemento preventivo do parque	Cada 6 meses revisarán todos os equipos, incluíndo:	2



Concello de Lugo

SERVIZO DE INFORMÁTICA

ROO/erb

Ref: ispac4445743461020054025.doc

Asunto: Prego Mantemento Impresoras e Multifuncións

	<ul style="list-style-type: none">- Limpeza interna e externa- Limpeza do rexistro e arquivos temporais- Revisión xeral dos equipos- Actualización de parches e software estándar- Revisión dos servidores- Revisión do estado da rede- Inventario actualizado dos equipos revisados- Todas as recomendadas polo fabricante- Actualización do firmware e drivers Adicionalmente, empregarán as alertas enviadas polo sistema de monitorización para tomar as accións pertinentes que prevengan unha avería.	
Outros servizos non especificados, a maiores dos especificados como obrigatorios no apartado 2.1	Engaden conectividade móbil, customización do panel dos equipos.	2
Total Puntos		35

É canto procede informar.

Lugo, 22 de decembro de 2023

Asdo.: Eduardo Risco Bóveda
Analista Programador D.T.