

EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO (RENTING) DE IMPRESORAS PARA LA FUNDACIÓ VISIT VALÈNCIA Y OFICINAS DE TURISMO



Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANTECEDENTES	3
3. FORMATO (Renting si o no).....	3
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	4
5. GARANTIA.....	6
6. PLAN DE MANTENIMIENTO.....	6
7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS	7
8. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	7
9. PROTOCOLO DE SEGURIDAD.....	8
10. PLAN DE FORMACIÓN	8
11. PLAN DE IMPLANTACIÓN	9
12. REPOSICIÓN CONSUMIBLES	10
13. EQUIPO DE TRABAJO.....	10
14. MEJORAS	11
15. VALORACIONES	11

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es detallar la valoración de las propuestas técnicas recibidas en función de los criterios sujetos a juicio de valor según las indicaciones reflejadas en el pliego técnico “CONTRATACIÓN SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO (RENTING) DE IMPRESORAS PARA LA FUNDACIÓ VISIT VALÈNCIA Y OFICINAS DE TURISMO ”.

Para la valoración se han establecido los siguientes criterios. -

- Cada apartado tiene una puntuación total.

- Cada apartado ha sido dividido y valorado por subapartados. -

Características Técnicas	8
Garantía	1
Plan de Mantenimiento	8
Gestión de Incidencias	8
Gestión Medioambiental	5
Protocolo de Seguridad	8
Plan de Formación	2
Plan de Implantación	3
Reposición Consumibles	1
Equipo de Trabajo	4
Mejoras	1

49

2. ANTECEDENTES

Visit València recibe 1 propuesta técnica de la empresa SERCOPI S .L.

Se evalúa la propuesta y se valora acorde a las especificaciones técnicas del servicio detalladas en el pliego.

La actual adjudicataria es SERCOPI S. L. y presenta oferta.

3. FORMATO (Renting si o no)

En régimen de Arrendamiento (renting) sin opción de compra. (SI)

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Se ha evaluado detalladamente que los equipos propuestos por SERCOPI cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por VISIT VALENCIA, asegurando que puedan satisfacer las necesidades de impresión y escaneo de la organización.

VISIT VALÈNCIA y CALL CENTER

- **Marca y Modelo: La impresora propuesta es la RICOH MP C2011SP.**
- Funciones de Impresión - Copiadora y Escáner.
- Funciones de Impresión y Copiadora en Color y Blanco y Negro en A4-A3, a una cara y a doble cara.
- Funciones de Escáner de Red (Escaneado simultáneo a una o a doble cara con envío a correos electrónicos corporativos).
- Sede VISIT VALENCIA configuración todos los correos corporativos: La configuración de los correos corporativos en la sede VISIT VALENCIA es un punto clave para la integración y funcionalidad del sistema.
- Impresión de Etiquetas en al menos una impresora (tamaño A5)
- Impresión de proyectos en Alta Resolución (imágenes) y con papel de diferentes gramajes.
- Instalación en las 5 impresoras de la oficina de Visit Valencia de tarjeta SD de "Adobe PostScript": La instalación de tarjetas SD de "Adobe PostScript" en todas las impresoras asegura la compatibilidad con diversos tipos de archivos y optimiza la calidad de impresión.
- Capacidad Bandeja – capacidad mínima 500 hojas: La capacidad de las bandejas es de 1,100 hojas en total, distribuidas en 2 bandejas principales y 1 bypass, lo que garantiza una carga de trabajo eficiente y reduce la necesidad de recargar papel con frecuencia.
- Capacidad Bypass: El bypass tiene una capacidad de 100 hojas, proporcionando la flexibilidad necesaria para imprimir en diferentes tipos de papel sin interrumpir el flujo de trabajo.
- Nº bandejas: Con 2 bandejas principales y 1 bypass.
- Velocidad de Copiado: Con una velocidad de copiado de 20 páginas por minuto (ppm), la impresora es capaz de manejar cargas de trabajo moderadas con eficiencia.
- Lenguaje de la impresora: Soporta múltiples lenguajes de impresora, incluyendo PCL5c, PCL6(XL), PDF Direct y PostScript® 3™, lo que facilita la compatibilidad con diferentes tipos de documentos y sistemas.
- Memoria: Con una memoria de 1.5 GB, la impresora puede manejar eficientemente trabajos de impresión y escaneo de tamaño considerable.
- Resolución de copiado y escaneo: La resolución de copiado y escaneo de 600 dpi garantiza resultados nítidos y detallados en documentos e imágenes.
- Pedestal: La inclusión de un pedestal proporciona una base estable y ergonómica para la impresora.
- Consumo Eléctrico: El consumo eléctrico típico (TEC) de 0.7 kWh asegura una operación eficiente y sostenible de la impresora.
- Todas las licencias Software sin cargo: La inclusión de todas las licencias de software sin cargo proporciona un valor añadido al servicio de renting, facilitando la gestión y el mantenimiento del equipo.

En resumen, la impresora RICOH MP C2011SP cumple con una amplia gama de características y especificaciones técnicas que la hacen adecuada para las necesidades de impresión, copiado y escaneo de la sede VISIT VALENCIA. Su versatilidad, calidad de impresión y eficiencia operativa la convierten en una opción sólida para considerar en el proceso de valoración del pliego técnico de renting de impresoras.

OFICINAS DE TURISMO.-

- **Marca y Modelo: La impresora propuesta es la RICOH MP C306ZSP.**
- Funciones de Impresión - Copiadora y Escáner.
- Funciones de Impresión y Copiadora en Color y Blanco y Negro en A4-A3.
- Funciones de Escáner de Red (Escaneado simultáneo a una o a doble cara con envío a correos electrónicos corporativos)
- Capacidad Bandeja – capacidad mínima 500 hojas: La capacidad de las bandejas es de 800 hojas en total, distribuidas en 1 bandeja de 250 hojas y 1 bandeja de 550 hojas, lo cual asegura una carga de trabajo eficiente y reduce la necesidad de recargar papel con frecuencia.
- Capacidad Bypass: El bypass tiene una capacidad de 100 hojas, proporcionando la flexibilidad necesaria para imprimir en diferentes tipos de papel sin interrumpir el flujo de trabajo.
- Nº bandejas: Con 2 bandejas principales y 1 bypass.
- Velocidad de Copiado: Con una velocidad de copiado de 30 páginas por minuto (ppm), la impresora es capaz de manejar cargas de trabajo moderadas con mayor rapidez que el modelo anterior.
- Lenguaje de la impresora: Soporta múltiples lenguajes de impresora, incluyendo PCL5c, PCL6(XL), PDF Direct y PostScript® 3™, lo que facilita la compatibilidad con diferentes tipos de documentos y sistemas.
- Memoria: Con una memoria de 2 GB, la impresora puede manejar eficientemente trabajos de impresión y escaneo de mayor complejidad y tamaño.
- Resolución de copiado y escaneo: La resolución de copiado y escaneo de 600 dpi garantiza resultados nítidos y detallados en documentos e imágenes.
- Pedestal: La inclusión de un pedestal proporciona una base estable y ergonómica para la impresora.
- Consumo Eléctrico: El consumo eléctrico típico (TEC) de 1,095 Wh refleja un ligero aumento en comparación con el modelo anterior, lo cual puede influir en los costos operativos a largo plazo.
- Todas las licencias Software sin cargo: La inclusión de todas las licencias de software sin cargo proporciona un valor añadido al servicio de renting, facilitando la gestión y el mantenimiento del equipo.

En resumen, la impresora RICOH MP C306ZSP presenta mejoras significativas en términos de velocidad de impresión, capacidad de memoria y algunas características adicionales en comparación con el modelo anterior. Su rendimiento mejorado y su capacidad para manejar cargas de trabajo más exigentes la convierten en una opción a considerar para las necesidades de impresión de las oficinas de turismo.

5. GARANTIA

La garantía ofrecida para los equipos ofertados proporciona una cobertura integral para cualquier avería durante la vigencia del contrato, lo cual es una ventaja importante. Sin embargo, es importante que el usuario tenga en cuenta las exclusiones especificadas en la garantía, especialmente en lo que respecta al mal uso y los daños naturales, para evitar posibles inconvenientes en el futuro.

6. PLAN DE MANTENIMIENTO

Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Adaptativo:

Se establece un compromiso por parte de SERCOPI para llevar a cabo un mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo de los equipos objeto del contrato. Esto implica realizar revisiones periódicas preventivas, resolver incidencias y adaptarse a posibles cambios en el mercado para mantener los parámetros de calidad establecidos.

Se menciona también el mantenimiento adaptativo, que consiste en adaptar las soluciones ofrecidas a los posibles cambios en el mercado, asegurando los parámetros de calidad establecidos.

Gestión y Monitorización de Forma Remota:

SERCOPI se compromete a gestionar y monitorizar de forma remota los equipos a través del software de gestión y control @Remote. Esto incluye la lectura de contadores, automatización de consumibles e incidencias, actualización de firmware y reporting detallado de los dispositivos. Esta monitorización proactiva permite detectar y resolver de manera eficiente problemas como atascos, averías, falta de consumibles, entre otros, garantizando un funcionamiento óptimo de los equipos.

Sustitución de Equipos por Avería u Obsolescencia del Servicio:

Se asegura la disponibilidad de un amplio stock de piezas y consumibles para garantizar una rápida respuesta en caso de ser necesaria una sustitución. En caso de que alguna pieza no esté disponible de manera inmediata, se propone la sustitución del equipo por otro similar sin coste adicional para evitar interrupciones en el servicio.

Soporte Técnico:

Se ofrece soporte técnico a través de un número de teléfono único o una dirección de correo electrónico, con disponibilidad de atención durante los días laborables y posibilidad de comunicar incidencias fuera de horario mediante correo electrónico.

Se establece un procedimiento claro para la comunicación de incidencias, incluyendo la recopilación de datos necesarios para su registro y seguimiento. Además, se garantiza la generación de un informe detallado tras la resolución de cada incidencia.

En resumen, el plan de mantenimiento ofrecido por SERCOPI abarca una amplia gama de servicios, desde el mantenimiento preventivo y correctivo hasta la monitorización remota y la sustitución de equipos, todo ello respaldado por un equipo técnico experimentado y un sistema de gestión eficiente. Esta cobertura integral asegura un funcionamiento óptimo de los equipos y una rápida respuesta ante cualquier incidencia.

7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Resolución de Incidencias Críticas:

Se establece un compromiso de resolver las incidencias críticas en menos de 8 horas. Este tiempo de respuesta es fundamental para situaciones que puedan afectar gravemente al funcionamiento de los equipos o a la continuidad del servicio.

Resolución de Incidencias Estándar:

Se fija un plazo de resolución de incidencias estándar en menos de 24 horas. Esta respuesta rápida garantiza una atención eficiente a las incidencias que no son críticas pero que aún así requieren una pronta solución para minimizar el impacto en las operaciones.

Disponibilidad de Urgencias en Festivos:

Se ofrece un servicio de disponibilidad de urgencias para festivos locales y nacionales, lo cual es crucial considerando que las Oficinas de Turismo permanecen abiertas 362 días al año. Esta disponibilidad asegura que cualquier incidencia que surja en días festivos sea atendida de manera oportuna, garantizando la continuidad del servicio, sobretodo en las oficinas de turismo.

Equipos Backup:

En caso de que la reparación de un equipo no pueda llevarse a cabo dentro de los plazos establecidos por causas técnicas justificadas, SERCOPI se compromete a sustituir provisionalmente la máquina por otra de características similares. Esta medida asegura que el servicio no se interrumpa y que no suponga ningún coste adicional para VISIT VALENCIA.

En resumen, el plan de Gestión de Incidencias ofrecido por SERCOPI demuestra un compromiso firme con la resolución rápida y eficiente de problemas técnicos, tanto en situaciones críticas como estándar. Además, la disponibilidad de urgencias en festivos y la provisión de equipos backup en caso de demoras garantizan la continuidad del servicio sin interrupciones significativas para VISIT VALENCIA.

8. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Recogida y Destrucción Segura de Consumibles Usados y Piezas:

SERCOPI se encarga de la recogida y destrucción segura de los consumibles usados y piezas, garantizando su reciclaje final por un gestor autorizado. Se proporcionan contenedores específicos para la retirada del tóner usado y se asegura la reposición de los mismos. Este servicio se ofrece sin coste adicional para VISIT VALENCIA.

Certificados Medioambientales:

SERCOPI muestra un alto compromiso con la sostenibilidad medioambiental, incluyendo la reducción de emisiones de CO2 y el fomento de la eficiencia energética. Los equipos propuestos cumplen con estándares de calidad y certificaciones medioambientales, como U.S. ENERGY STAR®, RoHS, ISO 9001, ISO 14001, entre otros. Además, cuentan con tecnología avanzada de ahorro de energía y certificaciones Blue Angel, lo que garantiza su seguridad contra la contaminación en espacios interiores.

Gestión de Políticas de Uso y Medioambiente:

SERCOPI colaborará en la definición y gestión de políticas de uso y consumo, adaptándolas a las nuevas tecnologías y sistemas que puedan incorporarse durante el contrato. Se proponen medidas para reducir el consumo de impresión, como la impresión en blanco y negro, a doble cara, y el establecimiento de políticas de uso por parte de los usuarios.

Propuestas para Reducir Consumo de Impresión:

Se proponen diversas políticas para reducir el consumo de impresión, como la impresión en blanco y negro, a doble cara, y la implantación de códigos de usuario y la impresión retenida y bloqueada. Estas medidas contribuyen a minimizar el impacto medioambiental y promover un uso responsable de los recursos.

Certificados de Calidad de RICOH:

El fabricante de los equipos propuestos, RICOH, cuenta con certificaciones de calidad ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, y ISO 20000-1, lo que garantiza la calidad de sus productos y servicios, así como su compromiso con la seguridad de la información y el medio ambiente.

En conclusión, SERCOPI y RICOH muestran un fuerte compromiso con la gestión ambiental, ofreciendo servicios de recogida y reciclaje de consumibles usados, así como equipos y soluciones certificados que promueven la eficiencia energética y la reducción del impacto medioambiental, lo que demuestra un enfoque integral hacia la sostenibilidad.

9. PROTOCOLO DE SEGURIDAD

Gestión de la Seguridad de la Información:

RICOH cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma ISO 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad. Se implementan medidas de seguridad para la prevención, detección, respuesta y recuperación de servicios, cumpliendo con los requisitos legales y normativos.

Protocolo de Seguridad:

Los equipos RICOH propuestos son compatibles con el Protocolo de Seguridad Secure Sockets Layer (SSL) y Transport Layer Security (TLS), lo que garantiza una comunicación más segura al asegurar la autenticación, confidencialidad, integridad y disponibilidad necesarias para alcanzar los niveles requeridos por Visit València.

En resumen, los equipos RICOH propuestos cuentan con medidas sólidas de seguridad, incluyendo un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado según normativas internacionales, así como soporte para protocolos de seguridad reconocidos como SSL y TLS para garantizar una comunicación segura.

10. PLAN DE FORMACIÓN

Formación para Usuarios:

Formación Básica: Incluye sesiones de formación al momento de la instalación de un nuevo equipo, cubriendo aspectos como las funcionalidades del dispositivo, aplicaciones asociadas, resolución de pequeñas incidencias y autenticación de usuarios.

Formación Avanzada: Se planifica una sesión de formación más específica después de la instalación, centrada en funcionalidades más avanzadas según el dispositivo y el puesto de trabajo. El plan de formación es flexible y se adapta a las necesidades de VISIT VALENCIA, siendo consensuado con los responsables designados.

Formación para personal administrador del sistema:

Se ofrece formación específica a los administradores del sistema de impresión, abarcando aspectos como el uso de @Remote, equipos propuestos, gestión de usuarios, obtención y exportación de informes, creación de informes personalizados, visualización de la monitorización de dispositivos, entre otros.

Manuales y Guía Rápida para Usuarios:

Se proporcionan manuales básicos de funcionamiento en formato electrónico de cada equipo propuesto, así como carteles plastificados con directrices básicas para escanear, imprimir y fotocopiar. Además, se entrega documentación, incluyendo listados de equipos instalados, manuales de usuario en formato electrónico y papel si es necesario, como el manual de equipos y el manual de usuario de @Remote.

En resumen, el Plan de Formación proporcionado por SERCOPI para VISIT VALENCIA es completo y adaptado a las necesidades tanto de los usuarios finales como del personal que administra la cuenta, asegurando que todos estén debidamente capacitados para el uso y mantenimiento de los equipos proporcionados.

11. PLAN DE IMPLANTACIÓN

Entrega e Instalación:

SERCOPI se compromete a entregar el material solicitado en un plazo máximo de 5 días naturales desde la formalización del contrato, atendiendo a las necesidades de VISIT VALENCIA.

La instalación incluye la configuración completa de los equipos, la instalación de drivers de impresora, asignación de IP, integración en el dominio y todas las acciones necesarias para asegurar que los dispositivos estén operativos.

Plan de Pruebas:

Después de la instalación, se realiza un plan de pruebas para validar que todas las funcionalidades de los equipos y software ofrecidos estén operativas en cada puesto de trabajo. Este plan de pruebas se lleva a cabo conjuntamente con los responsables del área de VISIT VALENCIA y se comunica para su homologación.

Control y Aseguramiento de la Calidad:

Se implementan tareas de control y aseguramiento de la calidad, que incluyen hojas de verificación, diagramas de control, procesos de análisis y mejora continua, validación de cambios y actualizaciones al plan de despliegue.

Un grupo de trabajo de calidad se encarga de determinar la conformidad de los informes entregados por fases de implantación y de asegurar la entrega de documentos al usuario.

Desinstalación y Retirada de Equipos a Sustituir:

El proceso de desinstalación y retirada de los equipos a sustituir está protocolizado, incluyendo el traspaso de información, el apagado adecuado de los dispositivos y la reutilización del embalaje.

Todo el material retirado se traslada a las dependencias indicadas por VISIT VALENCIA y SERCOPI mantiene un inventario detallado de los equipos retirados.

En resumen, el Plan de Implantación proporcionado por SERCOPI garantiza una entrega, instalación y puesta en marcha eficientes de los equipos y soluciones propuestas, asegurando la calidad y conformidad con los requisitos de VISIT VALENCIA.

12. REPOSICIÓN CONSUMIBLES

Proactividad en Reposición:

La reposición de consumibles se realiza de forma proactiva a través del software de monitorización centralizado (@Remote), que genera alertas cuando el nivel de los consumibles alcanza el 10% de su capacidad. Esto asegura que los consumibles sean reemplazados antes de que el dispositivo quede fuera de servicio.

Vías de Comunicación:

Se proporcionan varias vías de comunicación para solicitar consumibles, incluyendo alertas generadas por el software de monitorización, solicitudes telefónicas y correos electrónicos enviados automáticamente por la herramienta de monitorización de los equipos.

Proceso de Gestión de Pedido:

Una vez que se recibe la solicitud de pedido, el Servicio de Atención al Cliente verifica la necesidad real de consumibles a través del software de gestión instalado o por el reporte de número de copias del dispositivo.

Se gestiona el pedido, se incorpora al sistema y se realiza el envío del tóner a VISIT VALENCIA a través del Departamento de Logística.

Calidad y Tiempo de Entrega:

Todos los consumibles suministrados son nuevos y originales del fabricante.

El tiempo máximo de entrega es de 24 horas una vez dado el aviso a SERCOPI.

SERCOPI mantiene en depósito un juego de tóner por equipo para evitar que ningún equipo quede fuera de servicio por falta de consumibles.

En resumen, el sistema de reposición de consumibles de SERCOPI asegura un suministro eficiente, oportuno y de calidad, lo que garantiza el funcionamiento continuo de los dispositivos sin interrupciones debido a la falta de consumibles.

13. EQUIPO DE TRABAJO

Jefe de Proyecto (Guillermo Gil García):

Responsable de la coordinación y seguimiento de la instalación y el servicio de impresión.

Equipo Técnico de Instalación:

- Juan Carlos Martínez Granell
- José Gil Palomar

Son responsables de la instalación física y configuración de los equipos en el lugar designado.

En resumen, el equipo propuesto parece contar con la experiencia y habilidades necesarias para llevar a cabo con éxito el proyecto de instalación y servicio de impresión para VISIT VALENCIA.

14. MEJORAS

- **Análisis del estado de los objetivos:** Esto permite identificar áreas de mejora y ajustar estrategias según sea necesario para alcanzar los resultados deseados.
- **Volumen de materiales recogidos:** Evaluar el volumen de materiales recogidos proporciona información importante sobre el uso y la demanda de los consumibles. Esto puede ayudar a prever necesidades futuras y optimizar la gestión de inventario.
- **Revisión de indicadores y tareas pendientes:** Revisar indicadores y tareas pendientes permite identificar posibles problemas o áreas donde se requiere atención adicional.
- **Evolución temporal de indicadores clave:** Seguir la evolución temporal de los indicadores clave proporciona una visión más amplia del rendimiento del servicio a lo largo del tiempo.
- **Presentación y análisis de informes de rendimiento de equipos:** Analizar los informes de rendimiento de equipos permite identificar posibles áreas de mejora.
- **Plan de Acción para corregir desviaciones:** Esto puede implicar ajustes en la ubicación de los equipos o la optimización del parque de impresión para garantizar su eficiencia máxima.

Compromiso con la mejora continua, incluyendo reuniones periódicas para analizar el rendimiento, identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas según sea necesario.

15. VALORACIONES

Para la valoración de las ofertas técnicas presentadas, contenidas en el sobre B, el equipo de Visit València del Área de Servicios Generales, según los criterios sujetos a un juicio de valor, se procede a valorar las ofertas del siguiente modo, con un máximo de 49 puntos:

SERCOPI S.L.		
Características Técnicas	8	7
Garantía	1	0,5
Plan de Mantenimiento	8	8
Gestión de Incidencias	8	8
Gestión Medioambiental	5	5
Protocolo de Seguridad	8	8
Plan de Formación	2	2
Plan de Implantación	3	3
Reposición Consumibles	1	1
Equipo de Trabajo	4	4
Mejoras	1	1
	49	47,5