

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
QUE HA DE SERVIR DE BASE PARA EL  
SUMINISTRO MEDIANTE ARRENDAMIENTO  
FINANCIERO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS  
DEPARTAMENTALES PROPIEDAD  
MUNICIPAL.**

Esta versión del Pliego de Prescripciones Técnicas no muestra información cuya divulgación pública podría suponer un riesgo para los sistemas informáticos y los datos municipales.

El Pliego con el texto íntegro debe ser solicitado de la forma que se indica en el punto “Contacto”.



## **Índice**

OBJETO DEL CONTRATO .....	3
SERVICIOS A REALIZAR.....	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
SOFTWARE DE GESTIÓN Y ESCANEADO.....	16
CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA.....	21
CONTACTO .....	30
DIRECTOR DEL PROYECTO.....	31



## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato es el eje central del Sistema de Impresión y Digitalización Municipal, que incluye la impresión, escaneado y fotocopiado, en donde se incluirá la puesta en servicio, en modalidad de *suministro mediante arrendamiento financiero*, de ciento quince equipos multifunción (**115 equipos multifunción**), los servicios de asistencia técnica y la reposición de las piezas y consumibles necesarios para el mantenimiento de los mismos durante la vigencia del contrato, así como la asistencia técnica y la reposición de las piezas y consumibles necesarios para el mantenimiento de cuarenta y cinco equipos multifunción propiedad del Ayuntamiento, (**45 equipos multifunción**).

Se busca, por tanto, una solución completa que cubra las capas de:

- Suministro.
- Formación.
- Monitorización.
- Consumibles.
- Mantenimiento de hardware.
- Mantenimiento de software.

Se distinguen dos grupos de dispositivos/equipos multifunción a lo largo de la descripción de las características técnicas:

- A. Equipos multifunción aportados por el adjudicatario de este contrato (**115 equipos**), y que podrán sustituirán a maquinas existentes según se detalla en el **ANEXO I. EQUIPOS MULTIFUNCIÓN, Apartado 1) EQUIPOS MULTIFUNCIÓN A SUSTITUIR.**
- B. Equipos multifunción de propiedad municipal (**45 equipos**), y que se relacionan en el **ANEXO I. EQUIPOS MULTIFUNCIÓN, Apartado 2) EQUIPOS MULTIFUNCIÓN QUE SE MANTIENEN.**



Los **objetivos** que Ayuntamiento de Móstoles persigue con la adjudicación de este servicio son:

- 1.1. Gestión y control de la impresión y digitalización que involucre: optimización, monitorización y control, dentro del Sistema de Digitalización e Impresión Municipal.
- 1.2. Sustitución de los equipos multifunción obsoletos;
- 1.3. Actualización y optimización del parque de equipos multifunción, creando un modelo que se adapte a las necesidades en cada momento, por medio de un control de inventario y del uso del mismo;
- 1.4. Aumento de la disponibilidad efectiva de los sistemas mediante el cumplimiento de los niveles de servicio y adecuación a las necesidades reales de impresión municipal;
- 1.5. Formación a los técnicos de Nuevas Tecnologías, así como formación genérica del uso de las máquinas para los usuarios. Ver ANEXO XI FORMACIÓN.
- 1.6. Reducción de los costes de impresión, así como en el consumo de papel y tintas, con el objetivo de adecuar la administración a la situación tecnológica y económica global, así como contribuir a reducir el impacto medio ambiental.

En general, la implantación de este proyecto se considera del tipo: **LLAVE EN MANO**,<sup>1</sup> donde los licitantes ofertan una solución que debe funcionar de forma coordinada con los sistemas existentes y cumpla con todos los requerimientos del PPT y sus anexos. El posterior funcionamiento también deberá tener altos grados de autonomía.

---

<sup>1</sup> Véase el **Glosario** de este PPT para una descripción de los términos y siglas utilizados por el Ayuntamiento en el presente pliego.



## 2. SERVICIOS A REALIZAR

El alcance del suministro y servicios regulados por el presente pliego comprenden los siguientes puntos:

- 2.3. **Proporcionar y mantener**, en modalidad de suministro mediante arrendamiento financiero, un conjunto de equipos multifunción (**115 equipos**) según se detalla más adelante, que actualice y complete al actual;
- 2.4. **Proporcionar los elementos fungibles necesarios** (tóneres, tóneres residuales, etc) para el funcionamiento de los equipos multifunción aportados (115 equipos) bajo la modalidad de "coste por copia"<sup>2</sup>;
- 2.5. **Mantener** los equipos multifunción de propiedad municipal (45 equipos) bajo la modalidad de "coste por copia".
- 2.6. **Gestionar la recogida certificada**, para todos los equipos y sistemas de impresión del Ayuntamiento, de:
  - Consumibles utilizados.
  - Piezas sustituidas.
  - Residuos y material usado en la limpieza de las máquinas.
- 2.7. **Traslado, instalación y puesta en marcha** de los equipos nuevos en este procedimiento en el destino especificado por Ayuntamiento de Móstoles;
- 2.8. **Revisión bajo demanda de equipos y emisión de informe.**

---

<sup>2</sup> La citada modalidad, "**coste por copia**", engloba unos servicios de mantenimiento del parque de equipos multifunción municipal con asistencia técnica in situ, sustitución de piezas y reposición de todos los elementos fungibles y/o consumibles originales necesarios para el correcto funcionamiento de los mismos, garantizando los servicios a la ciudadanía y trabajadores municipales. Este punto afectaría a los dos grupos de equipos multifunción, el de propiedad municipal y el aportado en este contrato.



- 2.9. **Traslado** por petición municipal conforme a lo indicado en el ANEXO V. PRECIOS MÁXIMOS PARA VISITAS o DESPLAZAMIENTOS y TRASLADOS.
- 2.10. **Mantener** el sistema existente de accounting, gestión remota y supervisión o poner en marcha uno nuevo equivalente o superior;
- 2.11. **Actualizar** y mejorar el sistema de escaneado existente.
- 2.12. Creación de un **inventario**, de todos los equipos multifunción y sus elementos, objeto de la oferta contratada; identificando tanto los elementos hardware como software;
- 2.13. **Formación**. Formación tanto al personal técnico de Nuevas Tecnologías como a los usuarios.
- 2.14. **Entrega** para cada dispositivo:
- Documento de Certificado de garantía para:
    - Los nuevos equipos.
    - Consumibles.
    - Repuestos y piezas.
  - Certificado de cumplimiento de normativa medioambiental;
  - **Guía de usuario** de los nuevos equipos, preferiblemente en formato digital;
  - **Drivers** actualizados de cada equipo, así como el sitio de descarga del fabricante, donde se encuentren las actualizaciones.
  - Indicación de la web de soporte del fabricante para cada uno de los modelos.
- 2.15. Proporcionar tanta información y ayuda como se le solicite para contribuir a la transición al nuevo contrato, una vez finalizado el que se derive de este proceso. Esta condición se considera indispensable, especialmente en el último bimestre de vigencia de este contrato. La ayuda a la transición se prestará al futuro contratista o al propio Ayuntamiento, según indique este último.



### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este punto se debe distinguir claramente entre los objetivos principales del contrato, por un lado, la entrega de nuevos dispositivos y por otro el mantenimiento integral de los equipos propiedad del Ayuntamiento, así como el mantenimiento del Sistema de Digitalización e Impresión Municipal.

#### 3.1. INSTALACIÓN DE NUEVAS MÁQUINAS EN MODALIDAD DE “SUMINISTRO MEDIANTE ARRENDAMIENTO FINANCIERO ”

El licitador aportará un conjunto de equipos que deberán ser de la tipología y de las características mínimas que figuran en el **ANEXO II. DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIÓN A APORTAR EN EL CONTRATO, Apartado a) CARACTERÍSTICAS**, del presente pliego (las propuestas que no presenten estas características, mínimas, o superiores no serán tenidas en consideración).

La distribución de dichos dispositivos por sus principales características es la siguiente:

**Tipo A** – Tamaño máx. A3 B/N: 50 dispositivos

**Tipo B** – Tamaño máx. A4 B/N: 22 dispositivos

**Tipo C** – Tamaño máx. A3 Color: 13 dispositivos

**Tipo D** – Tamaño máx. A4 Color: 30 dispositivos

Estas máquinas deberán ser nuevas a estrenar, estar vigentes en el catálogo del fabricante y que se garantice la vida útil que cubra la totalidad del contrato.

Los equipos indicados pasarán a propiedad del Ayuntamiento, con un valor residual nulo, una vez finalizado el contrato y el adjudicatario los mantendrá bajo las prescripciones generales de este contrato durante la duración del mismo.

Durante la ejecución de este contrato, siempre que así lo estime oportuno el Ayuntamiento (con base en diferentes necesidades surgidas), se podrán incorporar hasta un máximo de DIEZ DISPOSITIVOS ADICIONALES (10 DISPOSITIVOS), de las mismas marcas y modelos que las ofertadas.



A partir de ese momento se incorporarán al "coste por copia" general del resto de máquinas de propiedad del Ayuntamiento. El Ayuntamiento se compromete a solo incluir equipos nuevos y, como se ha dicho, iguales a los ofertados (o los sustitutos según fabricante). Esto no genera ningún compromiso de compra del Ayuntamiento hacia el adjudicatario.

Ya que los equipos que aporte el adjudicatario inicialmente serán nuevos, una vez finalizado el contrato serán de una antigüedad igual o inferior a la duración del mismo independientemente de los cambios o reparaciones llevados a cabo y deberán estar en perfecto estado de uso (se recuerda la existencia de garantía de un año de toda reparación o actuación, **incluso una vez finalizado el contrato**).

Se considerará como mejora valorable en la propuesta tecnológica la dotación **de 2 máquinas de A3, una en color y otra en B/N con una mayor resistencia a la humedad del ambiente.**

Por lo que **no** se admitirán durante el contrato acciones como:

- Sustitución definitiva por avería de un equipo por otro de antigüedad mayor;
- Utilizar consumibles o piezas más allá de los límites recomendados por el fabricante del dispositivo multifunción;
- Reutilizar componentes;
- Demorar reparaciones o sustituciones, especialmente al final del contrato;
- Utilizar piezas o consumibles no recomendados del fabricante del dispositivo;
- Utilizar piezas o consumibles que pudieran provocar una merma de la vida útil de los dispositivos;
- Y cualquier otra que conduzca a que el Ayuntamiento quede con máquinas no operativas o con operativa limitada en funciones o el tiempo.
- Todo el material de este contrato será de fabricación reciente, no aceptándose modelos descatalogados por el fabricante. Deberán cumplir la normativa vigente en materia de salud laboral y gestión medioambiental, así como las homologaciones perceptivas.

Los equipos que se retiren, al sustituir los indicados más arriba, serán eliminados en base a la reglamentación medioambiental existente a cargo y por el adjudicatario, **excepto** los indicados en el **ANEXO I. EQUIPOS MULTIFUNCIÓN. c) EQUIPOS MULTIFUNCIÓN A SUSTITUIR QUE SE ALMACENAN**, y aquellos otros que indique el Ayuntamiento para su reutilización.

También deberá encargarse el adjudicatario de la retirada de equipos antiguos, aunque no haya sustitución, cuando lo indique el Ayuntamiento, no pudiéndose cargar ningún coste por ello.





### 3.2.COSTE POR COPIA

El número de copias estimadas en cada uno de los años de contrato, a realizar entre todos los dispositivos multifuncionales, aproximadamente, será de:

<b><u>COPIAS ESTIMADAS DE FORMA ANUAL</u></b>	
COPIAS EN B/N:	3.000.000 copias
COPIAS EN COLOR:	1.000.000 copias

En el **ANEXO IV. PREVISIONES DE CONSUMO Y PRECIOS MÁXIMOS PARA EL COSTE POR COPIA**, se desglosan las previsiones según el tipo de máquina (en arrendamiento o propiedad municipal), así como los precios unitarios máximos.

Esta cantidad, que no genera compromiso de consumo alguno, se refleja con el único propósito de orientar para la confección de la oferta correspondiente. **Se facturará única y exclusivamente por las copias realizadas**, en base a la oferta del adjudicatario, que no sobrepasará los precios establecidos en los precios máximos, y con la conformidad de la totalización de la persona responsable designada por parte del Ayuntamiento.

Dado que el importe total a facturar será el derivado de los precios ofertados (véase **ANEXO III. RECOPIATORIO DE INFORMACIÓN A APORTAR EN LAS OFERTAS**), iguales o menores a los establecidos en el PPT, el número de copias a incluir en dicha factura podría superar el número orientativo de copias anuales indicado en la tabla anterior, siempre que ello no provoque un gasto superior al máximo estimado para el contrato.

Las máquinas que tengan la opción de color deberán discriminar en dos contadores, monocromo (o B/N) y color, para que la facturación del coste por copia sea real. Las copias podrán ajustarse, en los equipos de este tipo, de tal forma que el valor por defecto sea el de monocromo (o B/N, también llamado escala de grises, o negro), para una mayor economía, teniendo que forzar el usuario la opción de color.

Para ampliación de información sobre el número de copias, coste, etc. véase el **ANEXO IV. PREVISIONES DE CONSUMO Y PRECIOS MÁXIMOS PARA EL COSTE POR COPIA**



### 3.3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Para prolongar la vida útil de los dispositivos multifunción y obtener resultados de la máxima calidad es imprescindible realizar el mantenimiento preventivo de los dispositivos que consistirá en:

- Comprobación, inspección, ajuste y/o sustitución de los elementos de los equipos
- Aplicación de modificaciones que, decidida por el departamento técnico del adjudicatario, tengan por objeto mejorar las condiciones de funcionamiento sin alterar las especificaciones de origen.
- Especialmente se deberán realizar limpiezas de conservación integral de los dispositivos y equipos. Este servicio se realizará según los programas y calendarios específicos que, para cada uno de los dispositivos y equipos, tenga establecidos el fabricante y/o adjudicatario y que deben ser incluidos en la oferta, especificando la cadencia o calendarización con la que se realizará, en función del número de copias, tiempo de uso, etc. y **que como mínimo deberá ser realizada cada seis (6) meses para cada uno de los dispositivos.**

El **programa de limpieza incluirá:**

- Limpiar todo el polvo de la parte exterior evitando que entre la suciedad en el interior.
- Limpiar el cableado de conexión y alimentación de energía.
- Limpiar la parte interna. Para eliminar todos los restos de tinta y suciedad.
- Limpiar los rodillos.
- Retirar el cartucho de tinta o tóner. Para limpiar los soportes y rodillos, para evitar que cuando los cartuchos estén sucios, provoquen fallos como faltas de líneas o gráficos entrecortados.

Para realizar las tareas de mantenimiento preventivo, se tendrá autorización del personal técnico municipal con quien se decidirán las mejores fechas y horarios con base en la disponibilidad del servicio a la ciudadanía y trabajadores, teniendo que adaptarse el adjudicatario a los mismos, todo ello sin descuidar el mantenimiento de la máquina.

En todo caso, se realizará siempre un mantenimiento preventivo, con carácter excepcional y se aportará el suministro adicional de tóner o tóneres, para las máquinas involucradas en los procesos electorales, que serán identificadas en su momento.

Cada mantenimiento preventivo será anotado, en un soporte digital que podrá consultar el Ayuntamiento en todo momento. (**VER ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA.**)



### 3.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El Mantenimiento Correctivo consistirá en la reparación de averías originadas por el uso y desgaste normal de los equipos. Se deberán cumplir los requisitos ANS.

Se prestará atendiendo al aviso de la avería de forma digital, mediante una aplicación de incidencias, (VER ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA).

El adjudicatario, además, tiene la obligación de recibir información de las máquinas de manera continuada a través de una aplicación informática de monitorización, para averías identificadas por la propia máquina, realizar el suministro de tóner, etc.

En estos mantenimientos las piezas o elementos que deban ser sustituidos de las máquinas, serán suministrados por el adjudicatario sin cargo adicional alguno, ni en la mano de obra de reposición, traslado, pequeño material, canon medioambiental, ni ningún otro cargo de ningún tipo.

Las piezas no sujetas a desgaste que pudieran estar averiadas, y estén incluidas (recuérdese que se debe proporcionar un listado de piezas no incluidas en el mantenimiento, de existir, en su oferta) también se proporcionarán sin coste.

Las piezas y materiales retirados y serán eliminados en base a la reglamentación medioambiental existente a cargo y por el adjudicatario.

En ningún caso dejará piezas, residuos o materiales resultado de los mantenimientos en las dependencias municipales.

Todos los trabajos se realizarán durante la jornada normal de trabajo en días laborables, salvo casos excepcionales, expresamente justificados y demandados.

Cada mantenimiento correctivo será anotado, en un soporte digital que podrá consultar el Ayuntamiento en todo momento. (**VER ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA.**)



### **3.5. DOCUMENTACIÓN / INFORMES SOBRE MANTENIMIENTOS**

Siempre que se produzca una actuación de la empresa adjudicataria, ya sea por la realización de un mantenimiento preventivo o correctivo, se deberá emitir un parte de trabajo, que se anotará digitalmente, ver **ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA.**

### **3.6. EXCLUSIONES**

Quedan excluidas del presente contrato aquellas incidencias que se produzcan como consecuencia del mal uso o falta de cuidado con las máquinas. Dichas incidencias serán determinadas como tal, a partir de la emisión de un informe por parte del adjudicatario y de conformidad con el representante municipal.

Los licitantes tendrán que indicar, de existir, aquellas piezas que **no** se incluyen nunca en el mantenimiento correctivo o preventivo o especial porque consideran su avería siempre como consecuencia del mal uso. El Ayuntamiento **valorará** que dichas piezas sean las menos posibles. Para una mayor facilidad de evaluación, estos datos deberán aportarse en un apartado separado de la oferta, de forma clara para cada tipo de máquina (máquinas en suministro, máquinas del Ayuntamiento o todas), y sin utilización de nombres genéricos o expresiones que pudieran conducir a ambigüedades. Más abajo se detallan aspectos de los materiales.

### **3.7. MÁQUINAS IRREPARABLES**

Si una máquina fuese irreparable deberá procederse a su sustitución, todo ello con base en lo que se detalla en el **ANEXO VI. RETIRADA DE EQUIPOS MUNICIPALES POR AVERÍA IRREPARABLE** del presente pliego.

Cuando un equipo quede en desuso, el operador gestionará la recogida, garantizando un tratamiento medio-ambiental adecuado, ajustándose a los requerimientos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

### **3.8. TRANSPORTE Y TRASLADOS DE MÁQUINAS**

Debido a la duración del contrato las necesidades de las sedes del Ayuntamiento podrían verse alteradas, por lo que, si durante el periodo de vigencia del presente contrato, el Ayuntamiento decidiese el traslado a otra dependencia municipal, dentro del ámbito del territorio municipal, de equipos multifunción (sean los nuevos o los ya



existentes), el adjudicatario preparará la máquina y la trasladará a su nuevo emplazamiento **sin coste alguno para el Ayuntamiento hasta un máximo de 50 desplazamientos o traslados al año, distribuidos según las necesidades municipales**, después de los cuales se pasará a cargar al contrato un traslado según se indica en el **ANEXO V. PRECIOS MÁXIMOS PARA VISITAS, DESPLAZAMIENTOS, TRASLADOS**; no pudiéndose negar el contratista a ello.

El Ayuntamiento avisará con una antelación de al menos tres días laborables antes de la fecha de traslado, intentando hacerlo con el mayor tiempo posible.

La instalación de las máquinas nuevas no se considera dentro de este apartado, y debe estar incluido en el precio unitario del equipo que se aporte con la oferta del licitante. Tampoco se facturarán las instalaciones de máquinas de sustitución temporal que no se hayan podido reparar *in situ* ni la reposición de la reparada. Básicamente, se facturarán como traslados aquellos que solicite el Ayuntamiento para dar servicio a sus distintos departamentos y edificios.

### 3.9. MATERIALES

Serán por cuenta del adjudicatario:

- La sustitución de piezas por rotura o desgaste
- En general la aportación de cualquier material, consumible o elemento que se puedan precisar para la correcta prestación del servicio.

No se podrán manipular los dispositivos o elementos con el fin de sobre utilizar los consumibles o piezas que se aporten, alargándoles la vida artificialmente.

Se debe evitar que las máquinas sufran un desgaste excesivo que podría acortar su tiempo de vida útil.

Por ello, las piezas no deberán exceder el tiempo de vida y/o número de copias indicado por el fabricante.

Para poder hacer un seguimiento, cada máquina dispondrá de su "**libro de mantenimiento**". Dicho libro será electrónico y mantenido por las aportaciones de los técnicos del contratista. Y podrá ser consultado por los técnicos municipales en todo momento **ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA.**



### 3.10. INSTALACIONES EN EDIFICIOS Y RED MUNICIPAL

El Ayuntamiento será el encargado de disponer las conexiones eléctricas, de red y telefonía necesarias para la instalación de los equipos multifunción. De igual forma se hará cargo de su mantenimiento.

El Ayuntamiento dispone de una RED de datos y telefonía IP sobre la cual deberán funcionar todos los equipos multifunción objeto del contrato.

Será objeto de este contrato que el adjudicatario indique la configuración óptima de ellos para el correcto funcionamiento de los equipos multifunción, así como de la realización de tantas pruebas como sean necesarias (donde el Ayuntamiento apoyará en la medida de sus posibilidades).

El adjudicatario **no** podrá realizar conexiones en la red municipal sin autorización previa.

Todo esto no exime al adjudicatario de la reparación de los equipos, así como la detección de cualquier tipo de avería, que de ser debida a temas de red de datos, telefonía o electricidad serán notificados para su reparación.

### 3.11. CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DE LOS EQUIPOS Y LA OFERTA

Los equipos propuestos tendrán que estar en un **ciclo de vida** que les permita poder ser mantenidos durante, al menos, los cuatro años siguientes a la finalización del contrato, evitando así que el Ayuntamiento tuviese máquinas sin utilidad o excesivamente obsoletas una vez pasen a su posesión. Por tanto, por ejemplo, no podrán aportarse máquinas en 2024 con aviso de mantenimiento discontinuado en 2027.

Deberán existir servicios técnicos de asistencia en España para poder dar el servicio, o si fuesen en la Unión Europea deberán poder dar el servicio en castellano y siempre sin coste adicional.

Las actuaciones y mantenimiento dados durante el contrato deberán ser tales que permitan contratar, una vez finalizado el plazo estipulado por este pliego, otros servicios de mantenimiento.

Las máquinas aportadas deben mantener una uniformidad que permita a los técnicos municipales familiarizarse con los entornos de gestión y trabajo. Para ello se minimizará el número de marcas y modelos. No podrá haber más de un modelo y marca por tipo de máquina, solo pudiéndose cambiar en caso de discontinuidad del producto (la discontinuidad no implicará incumplir el párrafo anterior ya que no sería aceptable) o cuando implique una ventaja para el Ayuntamiento.



Cualquier sustitución que afecte a la homogeneidad ofertada deberá ser autorizada por el Ayuntamiento, previo informe del adjudicatario razonando la necesidad o la mejora. De no obtenerse la autorización, por ejemplo, por no aportar valor añadido al Ayuntamiento o no ser razón de fuerza mayor, el adjudicatario tendrá que aportar otra solución y, además, los cambios de modelo respecto a la oferta inicial serán siempre por uno de características iguales o superiores.

Todos los equipos, *hardware*, que se aporten (multifunciones, servidores, convertidores, etc.) deberán cumplir con las condiciones generales que le apliquen y que se enumeran en el **ANEXO IX. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL HARDWARE A INSTALAR EN EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES**, además de las particulares que se enumeran en el resto del PPT.



## 4. SOFTWARE DE GESTIÓN Y ESCANEADO

Este punto se considera primordial para el Ayuntamiento, ya que le permitirá la realización auditorías y control de impresión de todos los equipos instalados. Se precisa una solución integral que incluya gestión de la impresión, del escaneado y control del mismo.

El software de Gestión del Sistema de Impresión y Digitalización Municipal, deberá, por lo tanto, facilitar el control y la gestión de la impresión y escaneado de documentos.

Debe ser una herramienta que gestione de manera eficiente las tareas de impresión, reduciendo al máximo los gastos innecesarios y maximizando el control.

Debe permitir implementar políticas de impresión y tareas de impresión basadas en reglas que puedan reducir el desperdicio de papel y de tóner, minimizar el uso y limitar el impacto en el medio ambiente. Debe, por ejemplo, poder permitir la desactivación de la impresión a color, para determinados usuarios o grupos de usuarios o convertir los trabajos a escala de grises o forzar la impresión a doble cara, etc.

### 4.1. El Software de Gestión debe incluir, como mínimo:

- Inventario de las máquinas multifunción municipales.
- Integración con el xxxxxxxx Deberá hacerse como parte del servicio.
- Autenticación y control de acceso del tipo Single Sign-On, (SSO) o Inicio de Sesión Único.
- Definición de la política de impresión municipal: Asignación de permisos, derechos, etc., Implementación de reglas y permisos, basado en grupos y usuarios.
- Habilitar/deshabilitar permisos a funciones de un dispositivo (impresión, escaneo, copia o color...)
- Elaboración de informes: sobre contadores, máquinas, usuarios y grupos.
- Monitorización de spooler xxxxxxxxxx.
- Monitorización periódica de dispositivos (tóner, consumibles, papel, estado).
- Impresión segura.





Por otro lado, la **digitalización** es el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico, en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

El objetivo final del proceso de digitalización es la creación de un documento electrónico, entendido éste como un objeto digital formado por la imagen electrónica obtenida, que representará fielmente el aspecto y contenido del documento en el soporte originario, sus metadatos y, cuando proceda, la firma electrónica asociada al proceso de digitalización.

El proceso de digitalización podrá capturar, procesar y enrutar de forma segura documentos físicos o digitales de los usuarios.

Para ello, la solución de digitalización contará con un software embebido en las máquinas, tanto en las suministradas por el adjudicatario, como en las de propiedad municipal.

#### **4.2. Software de Digitalización:**

- 4.2.1. La captura de documentos podrá realizarse a través del escáner, documentos adjuntos a un correo, mediante la extracción de documentos del correo electrónico, mediante buzones asignados a flujos de trabajo, para procesamiento y enrutamiento de documentos, permitiendo la asignación automática a cuentas de usuario, por ejemplo: en función del envío de correos electrónicos, el documento se asigna automáticamente al usuario. Soporta protocolo IMAP/POP3, incluyendo encriptación SSL. También podrán capturarse documentos a partir de determinadas carpetas de la red municipal, permitiendo el procesamiento de documentos diferentes para cada carpeta predefinida y configurada. Permite la extracción de metadatos. Procesará PDF y TIF.
- 4.2.2. El procesamiento podrá mejorar la calidad de la imagen, auto-detectando la orientación de la página para el correcto funcionamiento de OCR. Filtrado de texturas y corrección de defectos, eliminación de "ruido" en el documento y texturas no deseadas, como el color de fondo, por ejemplo. Permitirá la división de páginas opuestas y eliminación de páginas en blanco, documentos simplex/dúplex.
- 4.2.3. Tendrá reconocimiento estándar de código de barras (con soporte para códigos de barras de 1D y 2D: Coda, EAN, UPC, PDF417, QR Code, etc.).
- 4.2.4. Permitirá operaciones con valor de código de barras, permitiendo la selección y aplicando reglas de almacenado, por ubicación, nombre, etc.,



- 4.2.5. Se podrán convertir los documentos a los formatos más utilizados: tecnología OCR (Basado en ABBYY FineReader SDK), otros formatos más utilizados como: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, etc.,
- 4.2.6. Permitirá la extracción de datos específicos para documentos estructurados, que permitan indexar, nombrar o definir el destino desde el documento. Se podrá definir zonas de OCR dentro del documento, así como utilizar un texto específico o el código de barras para configurar un identificador de un nuevo documento.
- 4.2.7. Después del procesamiento, se obtendrá el documento digitalizado, se podrá definir el nombre de archivo según determinados parámetros (como la hora, fecha, dispositivo, usuario...)
- 4.2.8. Se pueden usar los metadatos extraídos del documento para el nombre final del archivo. Se podrá "entregar" en múltiples destinos, incluyendo email, carpeta, ftp, etc.,
- 4.2.9. Se podrán notificar avisos y errores, como el resultado del procesamiento de documentos o la cantidad de originales, o se podrá gestionar el destino de una copia para documentos almacenados "sin éxito".
- 4.2.10. Permitirá la Autenticación y control de acceso, autenticación segura con integración con el directorio activo (Single Sign-On), gestión de permisos basado en usuario, grupo, departamento.
- 4.2.11. Definición de **metadatos**: texto, lista, fecha...
- 4.2.12. **Ajustes** de escaneo: definición de tamaño de página, color, caras o resolución, combinar trabajos.

El adjudicatario incluirá en su oferta la licencia o licencias del software de gestión y digitalización o escaneado, para el funcionamiento correcto con todas las máquinas (las suministradas y las existentes) y cualquier otra licencia o mantenimiento necesarios para prestar el servicio solicitado. La instalación del software de digitalización embebido en las máquinas suministradas y en las existentes será por cuenta del adjudicatario.

En caso de que el Ayuntamiento incorpore, a lo largo del contrato, alguna máquina adicional (como se indica en el ámbito de aplicación), el adjudicatario de este contrato estará obligado a adquirir las licencias necesarias para que se pueda gestionar con la aplicación de igual forma que con el resto de máquinas, por lo que tiene que prever la adquisición de 10 licencias más en el seno de contrato.



En todo caso, para implantar las soluciones de software, se deberá proveer un medio de instalación masivo o realizar los trabajos sobre los equipos con recursos propios y supervisión de los técnicos del Ayuntamiento.

El adjudicatario tiene el compromiso de mantener el *software* actualizado a la última versión, estas actualizaciones contarán siempre con la autorización del Ayuntamiento. En cualquier caso, del *software* de gestión y el de escaneado, se actualizará cuando así lo indique el fabricante, o cuando sea necesario para conseguir la compatibilidad con otros (sistema operativo, aplicaciones de *backoffice*, etc.). Por lo indicado, se recomienda aportar un medio de despliegue de las aplicaciones.

En el **ANEXO VII. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA QUE PRESTA EL SERVICIO DE IMPRESIÓN y DIGITALIZACIÓN**, se describen las características de los elementos que prestan el servicio actualmente.

Es muy importante señalar, que el Sistema de Impresión y Digitalización Municipal, debe tener alta disponibilidad, por lo que se deben dar soluciones para proveerla, y que en caso de fallo en el servidor los usuarios sigan teniendo acceso a las impresoras, por lo que el sistema estará configurado para ser tolerante a los fallos y se tendrá en cuenta todas las medidas de seguridad necesarias.

Se pondrán los medios para evitar que el servidor que da servicio al Sistema de Impresión y Digitalización funcione de manera incorrecta, evitando colapso en la CPU con picos de uso; por ejemplo, en el entorno XXXXXXXX elegido, se deberán tener soluciones previstas para las posibles actualizaciones, impidiendo que afecte al servicio, debiendo de cumplir los niveles de servicio establecidos.

Todos los programas, *software*, que se aporten deberán cumplir con las condiciones generales que le apliquen de las que se enumeran en el **ANEXO VIII. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LAS APLICACIONES A INSTALAR EN EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES**, además de las particulares que se enumeran en el resto del PPT.

#### **4.3. ELEMENTOS DISPONIBLES**

El Ayuntamiento pone a disposición del proyecto los elementos que se describen en el **ANEXO VII. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA QUE PRESTA EL SERVICIO DE IMPRESIÓN y DIGITALIZACIÓN**, por lo que si fuesen suficientes para la oferta no deberán ser adquiridos, aunque deberá buscarse una solución de mejora de la disponibilidad y cumplimiento de niveles de servicio.



#### **4.4. INTERACCIONES CON LOS SISTEMAS MUNICIPALES**

El Ayuntamiento espera que este proyecto, “**llave en mano**”, se integre perfectamente con el sistema municipal (descrito en los distintos anexos), por lo que será alcance del proyecto conseguir este fin.

Los servicios municipales manejarán los medios y aplicativos propiedad municipal, pero para conseguir la integración se espera que: no haya incompatibilidades de lo aportado y lo existente; llegado el caso, el adjudicatario ayude a la definición de, por ejemplo, reglas, scripts, etc.

Algunos de los elementos que deberán estar soportados en interacción con las herramientas informáticas aportadas por el ofertante son:

**El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto “Contacto” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.**



## **5. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA**

El objetivo conjunto del Ayuntamiento de Móstoles y de la empresa adjudicataria de este procedimiento será el correcto funcionamiento de los equipos departamentales a lo largo del período de contrato, minimizando al máximo la duración de las intervenciones (agilidad y medios para una respuesta rápida y eficaz).

El incumplimiento de las prescripciones técnicas de la oferta enumeradas en esta sección se considera «obligaciones principales del contrato» (véase artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

La forma en que se orienta el contrato es la de cubrir unos servicios con unas prescripciones generales que se detallan a continuación:

### **6.1. CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS.**

El proveedor será el encargado de conocer los elementos en el día de entrada de vigencia para lo que se le proveerán de tantos datos como solicite, siempre que estén disponibles actualmente en el Ayuntamiento, siendo responsable el adjudicatario de obtener aquellos que sean necesarios y no puedan ser provistos por los técnicos municipales.

### **6.2. PLAZOS DE PUESTA EN MARCHA DE LOS NUEVOS EQUIPOS MULTIFUNCIÓN.**

La entrega de las nuevas máquinas finalizará antes de sesenta (60) días naturales, contados desde el día siguiente a firma del contrato y deberá completarse la instalación y puesta en marcha, de todas ellas, antes de noventa (90) días naturales. Dicha provisión se considerará hecha cuando las máquinas estén instaladas con todas las funcionalidades. (impresión, escaneado, accounting, intercambio de información, administración, etc.).

Con respecto a las máquinas sustituidas el Ayuntamiento, si así lo estima oportuno, indicará al adjudicatario la fecha de retirada de cada una de ellas, siendo obligación de este último proceder a la misma en un plazo máximo de diez días naturales a partir de la fecha en la que se le comunique.

El suministro deberá cumplir con lo indicado en los acuerdos de nivel de servicio, no debiéndose superar el número de incidencias que se especifica. De no cumplirse se aplicarán penalizaciones.



En el caso de retirada de máquinas adicionales a las aportadas en el contrato, el adjudicatario deberá retirarlas, si así lo requiere el Ayuntamiento. Se le comunicará al adjudicatario para que este proceda a la misma en un plazo máximo de quince días naturales. Estará a cargo del contratista todos los trabajos y gastos derivados de esta retirada (tasas, transporte, carga, etc.). Esta actuación no será contabilizada como traslado o visita.

El mantenimiento, bajo la modalidad de "coste por copia", de cada una de las máquinas de propiedad municipal comenzará al día siguiente de la firma de este contrato.

### **6.3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS O SLA)**

Los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) son necesarios y definen los términos de responsabilidad del adjudicatario hacia el Ayuntamiento, así como el tipo y extensión de penalización económica a aplicar para el caso de que estas responsabilidades no se cumplan, y que tienen la doble función de restituir un eventual perjuicio al Ayuntamiento, como de mantener un nivel alto de alerta por parte del adjudicatario.

Como estrategia de continuidad de servicio, en la mayoría de los servicios municipales los usuarios tendrán disponible la posibilidad de utilización de dos máquinas, una principal y una alternativa, para evitar interrupciones sobre el servicio, sobretodo, con prioridad a servicios directos a la ciudadanía, aunque no todos los servicios disponen de esta redundancia, bien por el número de usuarios o la funcionalidad del servicio.

La gravedad de una incidencia se determinará asignando un grado de prioridad según el siguiente criterio:



### **6.3.1. INCIDENCIAS CRÍTICAS**

Se han dejado de proveer totalmente los servicios que proporciona la infraestructura del Sistema de Impresión y Digitalización Municipal, no estando disponibles los sistemas de impresión, ocasionando un impacto crítico en la actividad del Ayuntamiento.

### **6.3.2. INCIDENCIAS GRAVES**

Los servicios prestados por los elementos o las aplicaciones soportadas están seriamente dañados, ocasionando un impacto significativo en la actividad del Ayuntamiento, Aunque hay redundancia disponible, el número de usuarios afectados por la incidencia supera el número de 20 o bien es una sede sin redundancia.

### **6.3.3. INCIDENCIAS LEVES**

Los servicios prestados por los dispositivos se encuentran degradados, no quedando interrumpida la actividad del Ayuntamiento por la presencia de elementos redundantes.

### **6.3.4. Recepción de incidencias**

El servicio de recepción de incidencias se prestará en un entorno digital, mediante una aplicación de incidencias que se detalla en el ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA, por lo que deberá incluirse en la oferta el método de gestión de las incidencias/avisos y libro de mantenimiento de cada máquina.

Como normal general, el horario de atención será en horario laboral. La asistencia in-situ se realizará en el horario de 08:00 a 18:00 (10 horas) de lunes a viernes (5 días a la semana) no festivos **según el calendario laboral de Móstoles.**

Se facilitará un número de teléfono de contacto para avisos, que se utilizará excepcionalmente, en previsión de posibles interrupciones en el servicio digital. El teléfono deberá ser de tarificación normal, y la incidencia reportada será incluida en el sistema de gestión de incidencias en cuanto el sistema estuviera recuperado.



### 6.3.5. Tiempo de respuesta

Es el tiempo transcurrido desde la recepción de la incidencia por el adjudicatario hasta que un técnico del adjudicatario se pone en contacto con el Ayuntamiento para comenzar la resolución. Este tiempo contabilizará dentro del tiempo de resolución, por lo que no se computará de forma independiente.

### 6.3.6. Tiempo de resolución de incidencias

El tiempo de resolución de incidencias es el tiempo transcurrido desde que el Ayuntamiento da aviso de una avería, hasta que la incidencia se cierra o se provee una máquina de sustitución (el tiempo de respuesta queda englobado en este tiempo, como se ha indicado),

Se establecen los siguientes tiempos máximos para la atención de incidencias:

<b>Incidencia</b>	<b>Tiempo de Resolución</b>	<b>Horario de Atención</b>
CRITICA	6 horas	10hx5d
GRAVE	8 horas	10hx5d
LEVE	12 horas	10hx5d

### 6.3.7. Máquina de sustitución

Para una incidencia grave, que suponga que el problema se tardará en resolver superando el tiempo previsto de resolución o bien no puede llevarse a cabo en las instalaciones municipales, el adjudicatario, deberá proveer una **máquina de sustitución** (en el plazo máximo de 1 día laborable), de similares características, mientras se resuelve el problema.

La nueva máquina quedará completamente configurada y probada sin que sea necesaria la intervención de técnicos municipales, excepto en aquellos casos que se requiera intervención sobre la red informática municipal.

Esta máquina no tendrá coste adicional por alquiler u otros cargos y el precio por página copiada o impresa será el estipulado en las tarifas de la oferta del licitante adjudicatario.

En este caso el plazo de la sustitución, para calificarse como dentro del ANS, será de un día laborable, contando desde la recepción de la incidencia.





### **6.3.8. Tasa anual de indisponibilidad.**

Así mismo e independientemente del número de incidencias, la tasa anual de indisponibilidad de los equipos, una vez instalados, **no deberá superar el 5 %** (de ser superado se aplicarán penalizaciones), excluidos los casos que puedan ser reconocidos como vandalismo, mal uso o accidente por parte de Ayuntamiento de Móstoles, evaluado individualmente para cada uno de ellos. Estos porcentajes son en tiempo de disposición de la máquina al 100 % de rendimiento y calidad, siendo la merma de rendimiento considerada como «no disponibilidad».

Si una máquina fuese irreparable deberá procederse a su retirada, todo ello en base a lo que se detalla en el ANEXO VI. RETIRADA DE EQUIPOS MUNICIPALES POR AVERÍA IRREPARABLE, del presente pliego.

### **6.3.9. PENALIZACIONES**

Además, y desarrollando lo indicado en el PCAP se establecen las siguientes penalizaciones.

El incumplimiento de los tiempos de resolución de incidencias en un porcentaje anual mayor a un 10 % de las abiertas por el Ayuntamiento, conllevará la penalidad de un 2% por cada unidad porcentual que supere ese 10% de la facturación total ejecutada en ese año.

Cuando el retraso de una incidencia supere el tiempo máximo de la incidencia contabilizará como dos incidencias fuera de ANS y así sucesivamente (por ejemplo, una incidencia grave que esté 18 horas sin resolverse contabilizará como 3 incidencias fuera de ANS).

El incumplimiento de la tasa anual de indisponibilidad conllevará la penalidad de un 2% por cada unidad porcentual que supere ese 5 % de la facturación total ejecutada en ese año para el dispositivo en cuestión.

El incumplimiento sobre el uso de materiales, de forma reiterada, en caso de ocurrir en máquinas concretas, más de dos veces en una determinada máquina, conllevará la obligación de la sustitución de la máquina por equipos nuevos, todo ello a cargo del adjudicatario.

El incumplimiento de la ayuda a la transición por no aportar la información en posesión del contratista, la imposibilidad de transición de mantenimientos, la no respuesta a dudas planteadas para poder trasladar elementos físicos o lógicos, etc. implicará la retirada del monto total que se facture por un tercero para llevar a cabo esta tarea. De realizarse por parte de los servicios municipales o por contratos con



terceros vigentes se contabilizará a razón de 50,00 € (cincuenta euros) por hora. Antes de aplicar esta penalidad, el Ayuntamiento avisará al adjudicatario del primer incumplimiento, haciendo efectiva el proceso para aplicar la penalidad con el segundo aviso (transcurrido un plazo mínimo de 5 días laborables entre ambos).

Sobrepasar los tiempos de entrega en un 25 % implicará una penalidad del 1 % de la facturación del primer año, que se incrementará en el mismo porcentaje por cada 5 % adicional que se sobrepase.

Deberá existir un histórico de incidencias accesible por el Ayuntamiento. Podrá ser consultado por máquina, fechas, modelos, etc. Además, como se indicó, cada máquina dispondrá de su libro de mantenimiento, ver ANEXO X. SISTEMA DE CONTROL DE INCIDENCIAS. LIBRO DE MAQUINA.

### **6.3.10. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Además de lo indicado en el PCAP se consideran causas posibles de resolución del contrato los siguientes eventos:

- Sobrepasar la tasa de fallos de los equipos en el momento de su recepción el 3 % durante el primer año.
- Sobrepasar la tasa anual de indisponibilidad superando el 10%.
- Sobrepasar el 15% de incidencias resueltas fuera de los ANS acordados.
- Incumplir los plazos de entrega sobrepasándoles en un 30%, cualquiera de ellos.
- El incumplimiento sobre el uso de materiales, de forma reiterada (más de tres veces, contabilizadas desde el inicio del contrato)
- Incumplimiento de las prescripciones técnicas enumeradas en el PPT, al ser consideradas obligaciones contractuales esenciales.

En todo caso, el Ayuntamiento se reserva el derecho de aplicar o no la resolución en base a la evolución de los trabajos y la afección del incumplimiento.

## **6.4. OTRAS CONSIDERACIONES**

### **6.4.1. Funcionamiento después de reparación**

Los componentes reparados y/o sustituidos y aquellos afectados deberán quedar configurados de forma que el sistema funcione, después de la reparación, de manera idéntica a antes de la avería, por ejemplo, *drivers*, listas de usuarios/permisos, *firmware*, etc.



#### **6.4.2. Retirada de los elementos electrónicos**

Cuando el Ayuntamiento lo requiera, la retirada de los elementos electrónicos y otros afectados por este pliego, será por cuenta del licitante que se hará cargo de los portes, tasas, impuestos, etc. y del cumplimiento de los reglamentos y, especialmente, leyes medioambientales.

#### **6.4.3. Representación ante terceros**

El adjudicatario será el representante del área de Nuevas Tecnologías a efectos técnicos en caso de tener que trabajar con terceras empresas para la resolución de cualquier caso planteado de interacción, todo ello previas consulta y autorización del Ayuntamiento.

#### **6.4.4. Ubicación de los equipos**

Todos los elementos cubiertos por este contrato podrán ubicarse en cualquiera de las sedes municipales. La movilidad de los equipos será total y no requerirá ningún trámite del Ayuntamiento ni notificación al adjudicatario. Si la reubicación requiriese algún tipo de intervención se contempla como alcance de este pliego, por lo que tendrá que ser realizada por el adjudicatario, si así lo requiere el Ayuntamiento, y en base a las tarifas ofertadas cuando esto proceda.

#### **6.4.5. Certificaciones**

Se valorará que el adjudicatario esté en posesión de certificaciones en los siguientes estándares, pudiendo aportar los correspondientes certificados que acreditan esta circunstancia entre la documentación adjunta a la propuesta tecnológica. Estas certificaciones deberán estar en vigor en el momento de presentación de la oferta y durante la totalidad de la duración del contrato para ser valoradas.

Las certificaciones que podrán acreditar los licitantes son las siguientes (o equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado de la Unión Europea):

- Inscrito en el registro EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)
- ISO 14064 – Cálculo de huella de carbono
- ISO 9001 – Estándar de calidad
- ISO 27001 – Estándar europeo de gestión de la seguridad de la información



Así mismo, también se valorará que el licitante esté en posesión de la certificación en vigor durante la totalidad del contrato y desde el momento de presentación de su oferta que le acredita su conformidad en el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad al menos a nivel medio.

#### **6.4.6. Documentación de los equipos**

Archivo electrónico con los *drivers* del equipo y/o sitio de descarga donde se encuentren las últimas versiones disponibles.

Garantía de actualización a las últimas versiones de sistema operativo o sustitución por una máquina que sea compatible.

Los principales sistemas del mercado tienen que estar cubiertos por los *drivers* y *software* propuesto al día de puesta en marcha **"EL TEXTO QUE COMPLETA ESTE ANEXO DEBERÁ SER SOLICITADO DE LA FORMA QUE SE INDICA EN EL PUNTO "CONTACTO" DE ESTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS"**. Todo ello en castellano.

#### **6.4.7. Elementos de sustitución**

Los fungibles necesarios para hacer funcionar a un elemento de sustitución, así como su mantenimiento y reparaciones serán sin cargo al Ayuntamiento y responsabilidad del adjudicatario.

Los técnicos municipales podrán solicitar el elemento de sustitución para cualquiera de los elementos y/o dispositivos cubiertos por este pliego cuando se cumplan las condiciones necesarias, aunque será obligación del contratista proporcionarlo sin dicha solicitud.

#### **6.4.8. Piezas de repuesto**

Las piezas de repuesto serán siempre originales pertenecientes al fabricante de la máquina con la incidencia, no admitiéndose piezas compatibles (solo en aquellos casos que estén autorizadas por el fabricante de la impresora, como caso excepcional), ya que podría ser un inconveniente para el mantenimiento de la máquina en futuro de este o sucesivos contratos.

Como se indica en otros apartados de este pliego, no se admitirá prolongar la vida útil de los elementos más allá de la estipulada por el fabricante, no debiéndose



alterar los equipos o piezas para ello. En caso contrario se tomarían las medidas que se expresan en los puntos 6.3.9. Penalizaciones y 6.3.10. Resolución del Contrato.

#### **6.4.9. Tóner, cartuchos, tambores, etc.**

Los cartuchos de tinta, tóner, depósitos, tambores, etc. tendrán el mismo tratamiento que las piezas de repuesto y serán siempre originales pertenecientes al fabricante de la máquina, no se admitirán elementos compatibles (solo en aquellos casos que estén autorizadas por el fabricante, como caso excepcional), ya que podría ser un inconveniente para el mantenimiento de la máquina en futuro de este o sucesivos contratos.

Como se indica en otros apartados de este pliego, no se admitirá prolongar la vida útil de los elementos más allá de la estipulada por el fabricante, no debiéndose alterar los equipos o piezas para ello. En caso contrario se tomarían las medidas que se expresan en los puntos 6.3.9. Penalizaciones y 6.3.10. Resolución del Contrato.

#### **6.4.10. Firmware**

El Adjudicatario deberá actualizar el firmware de TODOS los equipos instalados y los aportados cuantas veces se requiera por motivos de compatibilidad, seguridad, funcionalidad, etc. por tanto, la provisión del nuevo firmware también será responsabilidad del contratista.



## 7. CONTACTO

Se ha dispuesto un medio de contacto para la atención de aquellas consultas que, sobre cuestiones de carácter exclusivamente técnico (no se atenderán cuestiones administrativas), relacionadas con el presente PPT, pudieran plantearse.

El primer contacto con el Ayuntamiento, para poder aportar la información considerada sensible (por seguridad, protección, legislación, etc.), se realizará por medio del envío de un fax al número 91 716 55 64 donde se indicarán los siguientes datos mínimos:

- Nombre y apellidos de la persona responsable de la petición, con bastantía para representar a la empresa;
- Nombre de la empresa y razón social;
- Teléfono y fax de contacto;
- Dirección de correo electrónico, donde se recibirá la información que le envíe el Ayuntamiento (deberá admitir correos de hasta 25 MB) y deberá ser corporativa;
- Petición explícita.

Una vez recibida esta primera petición se le enviará el pliego, en formato digital, incluyendo todos los datos que no se pueden publicar sin control por motivos obvios de seguridad. Estos datos y los demás que reciba deberá destruirlos una vez finalizado el proceso, sin que para que ello ocurra tenga que ser solicitado por el Ayuntamiento de nuevo.

Una vez realizada la petición, descrita más arriba, se podrán dirigir nuevas peticiones de ampliación de información por medio del correo electrónico, pero, por motivos de seguridad, si la información más detallada es referente a los elementos instalados podría volverse a requerir el procedimiento inicial, para ello se deberá seguir dirigiendo al número de fax con los mismos datos enumerados arriba. Las respuestas serán enviadas a la dirección de correo electrónico donde recibirá la información en formato digital (el buzón tendrá que admitir envíos de al menos 25 megabytes de tamaño) y la petición explícita y razonada de la información requerida haciendo referencia al título de este pliego.

No se entregará ninguna información que no se considere necesaria, según el criterio de los técnicos municipales, sin que sea obligada la justificación de esta omisión.



Si realiza esta petición también recibirá aclaraciones generales que puedan surgir de dudas emitidas por alguno o algunos de los licitantes y que los técnicos municipales puedan considerar de interés para todos los posibles licitantes.

Será responsabilidad de los licitadores guardar la confidencialidad de la información recibida evitando su difusión entre técnicos no involucrados en el proyecto o terceras empresas o personas. Se pide que solo exista una copia de los archivos recibidos y que no se realicen copias de seguridad ya que se podrán proveer al destinatario nuevas copias si por accidente perdiese los originales.

Al finalizar la fase de entrega de ofertas cada licitador deberá entregar, copias y originales, tanta información confidencial como haya recibido, y en caso de ser ficheros digitales eliminar todas las copias de sus sistemas de forma segura. No se admitirá que queden copias guardadas como histórico u otros motivos o fines una vez finalizados los plazos legales de cada tipo de información.

Cualquier otra aclaración técnica que requiera puede formularla por correo electrónico dirigiéndose a [sidm@mostoles.es](mailto:sidm@mostoles.es), indicando en el asunto: "nombre de la empresa" y [descripción breve de la consulta], exceptuando aquellas que se consideren sensibles para la seguridad municipal que seguirán el cauce indicado más arriba.

Es indispensable el acuse de recibo de las notificaciones que le haga el Ayuntamiento por cualquier medio.

## **8. DIRECTOR DEL PROYECTO**

Independientemente de la figura del responsable del contrato, recogida en el artículo 62 del de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que podrá ser designada por el Ayuntamiento, el adjudicatario indicará un director de proyecto, o delegado del contratista, que dependerá y reportará al responsable técnico y/o administrativo del Ayuntamiento:

El delegado del contratista, o responsable del contrato, es la persona designada expresamente por el contratista, y aceptada por el Ayuntamiento de Móstoles, que, con la experiencia o la titulación adecuada y suficiente, tiene capacidad para supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades siguientes:

Ejercer la representación del Contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de este según el pliego de prescripciones técnicas.

Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las órdenes recibidas del responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento de Móstoles.



Proponer al responsable del proyecto la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución del trabajo.

Sugerir cualquier ventaja que crea conveniente para una mejor consecución de los objetivos.

El Ayuntamiento de Móstoles puede exigir al contratista la designación de un nuevo director de proyecto, si así lo justifica la marcha de los trabajos.

En Móstoles, Firmado digitalmente.

*Fdo. Responsable de Nuevas Tecnologías y  
Administración Electrónica*

*Fdo. Operador de Sistemas*

*Sr. D. José Manuel Bande López*

*Sr. D. Oscar Rodriguez Chillida*