



Referencia:	2023/10908X
Procedimiento:	Pliego de Condiciones Técnicas

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA DOTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN EN REGIMEN DE ARRENDAMIENTO PARA LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN

1. OBJETO DEL PLIEGO

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la contratación, en primer lugar, del suministro de impresoras y equipos multifunción necesarios para cubrir todas las necesidades documentales del ILUSTRÍSIMO Ayuntamiento de Mazarrón, en todas sus dependencias, así como los servicios integrales para su producción documental o necesidades de impresión.

Así, comprende un objeto complejo donde se incluye la puesta en disposición de los equipos y accesorios que figuran detallados en el presente pliego, así como el mantenimiento de los mismos en estado de funcionamiento óptimo y otros servicios complementarios. Las características técnicas de los equipos deben permitir la producción del volumen anual estimado de copias, que se cifra en la cantidad de 1.450.000 páginas en B/N y 396.000 páginas en color.

2. CONDICIONES DEL CONTRATO

Se señala como precio máximo de licitación los siguientes precios, incluyendo 120.833 copias en b/n al mes y 33.000 copias en color al mes durante 60 meses, incluyendo las posibles prorrogas:

- Precio cuota mensual de alquiler de equipos, tintas de los plotters y su mano de obra, instalación y software de gestión: 3.187,50 €/mes más IVA, que incluirá 120.833 copias en b/n al mes y 33.000 copias en color.
- Precio exceso por copia en blanco y negro: 0,007 €/copia en BN más IVA.
- Precio exceso por copia en color: 0,040 €/copia en Color más IVA.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



3. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA

El plazo máximo de entrega e instalación de los equipos y software de gestión será de TREINTA DÍAS NATURALES, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

El objeto de la presente contratación es el suministro de equipos de impresión en las dependencias municipales que a continuación se relacionan:

Ubicación
EDIF. AYTO. S/N
c/ANTONIO PEÑALVER
SERVICIOS SOCIALES
C/GENERAL GOMEZ JORDANA 3
C/SAN ANTONIO 12
C/ VIRGEN DE FATIMA
C/DEL PILAR 2
C/REVERENDO LUIS DE ANTA 2
C/ENTIERRO DE LA SARDINA 96
C/CONSTITUCION 195
C/COSTA CALIDA 3
C/SAN HILARIO 21
C/ENEBRO, PUERTO DE MAZARRON
C.C. LA PIRAMIDE
C/ DOCTOR MECA
C/FERNANDEZ CABALLERO 1
EDIF. SEGURIDAD CIUDADANA
EDIF. URBANISMO

En cualquier caso, el Ayuntamiento podrá modificar las ubicaciones de los equipos durante la ejecución del contrato, sin incurrir en ningún gasto adicional para el propio Ayuntamiento

4. REVISIÓN DE PRECIOS

No procede la revisión de precios.

5. FORMA DE PAGO

El precio del suministro se abonará siempre que el objeto de contratación se haya realizado a plena y total satisfacción del Ayuntamiento, previa conformidad por el Negociado I.M.A.E. (Innovación, Movilidad y Agenda Europea) que se hará constar en acta de recepción.

El servicio a prestar se articulará a través del pago de una cuota mensual que incluirá alquiler de equipos, instalación, software de control y copias incluidas, separando los excesos de copias de los costes de las impresiones en B/N y las impresiones en color.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



Dentro de las cuotas mensuales irán incluidas 120.833 copias en b/n, 33.000 copias color, los equipos y software de Control necesarios para cubrir las necesidades actuales de impresión en el Ayuntamiento. También irá incluido el servicio de asistencia técnica in situ, la sustitución de piezas y todos los consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos (excepto papel y grapas).

6. PLAZO DE DURACIÓN

El plazo de duración previsto para el arrendamiento, será de CUATRO AÑOS, a contar desde el día siguiente de la vigencia del contrato, con la posibilidad de una prórroga de un año más, haciendo un total de 5 años.

La vigencia del contrato comenzará a partir del día siguiente al de la entrega efectiva de los dispositivos a suministrar descritos en el pliego de condiciones técnicas, que se hará constar en el Acta de Recepción que se firme al efecto.

7. PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía coincidirá con el plazo de duración del contrato.

8. ALCANCE DEL CONTRATO

- Proporcionar un parque de impresoras y equipos multifunción al Ayuntamiento de 81 equipos nuevos a desprecintar de primer ensamblado y no estando descatalogados por el fabricante en el momento de su entrega, según se indica en el punto "9. Suministro de equipos".
- Proporcionar mantenimiento al parque de impresoras y equipos multifunción propiedad del Ayuntamiento, o en su caso proporcionando equipos nuevos a desprecintar y de características iguales o superiores a los equipos que van a sustituir.
- Proporcionar y gestionar la reposición y recogida de consumibles.
- Proporcionar un servicio de mantenimiento del parque de impresoras y equipos multifunción.
- Proporcionar una solución de gestión y control de flota de los dispositivos.
- Proporcionar una garantía de los equipos a instalar durante la duración del contrato.
- Proporcionar la formación adecuada a los usuarios para el correcto uso de los equipos.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



9. SUMINISTRO DE EQUIPOS:

Debe suministrarse un parque de equipos de producción documental suficiente para las necesidades de impresión del Ayuntamiento. Este parque se ha dividido en 8 tipos de dispositivos de impresión, multifunción y gestión de flota. Todos los equipos deben ser nuevos a desprecintar por el Ayuntamiento de Mazarrón y de primer ensamblaje, no pudiendo estar descatalogados por el fabricante en el momento de la publicación de este pliego, siendo excluyente cualquier otro caso. En este sentido se proporciona una tabla en la que se especifican las características técnicas mínimas para cada uno de los tipos (Punto “9.1 Tabla resumen de unidades por tipo equipos a suministrar”). Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento, causando la exclusión del mismo.

Además, el licitador debe proporcionar a los equipos propiedad del Ayuntamiento de Mazarrón todo el mantenimiento necesario para su correcto funcionamiento durante la vigencia del contrato, o en su caso sustituirlo por uno nuevo de la tipología descrita en la tabla “9.2 Equipos a mantener”. En el caso concreto de los Plotter tipo 1 y Plotter tipo 2, el licitador incluirá todo el mantenimiento excepto los consumibles, que quedan excluidos de este pliego.

El número de puestos de impresora podrá incrementarse durante la vigencia del contrato, estando el adjudicatario obligado a proporcionar los dispositivos necesarios, al mismo precio por copia y en las mismas condiciones que los puestos de impresión iniciales, sin influir en la cuota fija propuesta, con la excepción de que, transcurridos dos años desde el inicio del contrato, los dispositivos no tendrán que ser necesariamente nuevos. Se estiman las siguientes unidades adicionales a lo largo del contrato, no vinculando al Ayuntamiento a incorporarlas, siendo estas las siguientes:

- 6 unidades del Tipo 1
- 1 unidad del Tipo 2
- 3 unidades de Tipo 4
- 3 unidades del Tipo 5
- 2 unidades de Tipo 6.

Al presentar la oferta el licitador debe ajustarse a la terminología utilizada en este apartado.

Al presentar la oferta se valorará que los licitadores adjunten un cuadro con todas las mejoras incluidas de sus propuestas frente a los valores solicitados por el Ayuntamiento en el pliego técnico.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>

9.1 Tabla resumen de unidades por tipo equipos a suministrar.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	FORMATO IMPRESIÓN	VELOCIDAD MÍNIMA A4 (ppm)	UND.	UNID. CON FAX
TIPO 1	IMPRESORA A4 BN	A4	43	35	NO
TIPO 2	IMPRESORA A4 COLOR	A4	40/40	2	NO
TIPO 3	MULTIFUNCION A4 BN	A4	50	17	17
TIPO 4	MULTIFUNCION A4 COLOR	A3	30	4	2
TIPO 5	MULTIFUNCION A3 COLOR	A3	30	12	9
TIPO 6	MULTIFUNCION A3 BN	A3	36	9	6
TIPO 7	PLOTTER A0	A0	25 Sec/ A1	2	NO
G1	SOFTWARE DE GESTIÓN DE IMPRESION Y CONTROL DE FLOTA	NO PROCEDE	NO PROCEDE	1	NO

9.2 Tabla resumen de equipos a mantener.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UND.	VOL. BN MENSUAL	VOL. COLOR MENSUAL	UNID. CON FAX	TIPOLOGIA POSIBLE
TIPO PLOTTER 1	HP T520	1	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	TIPO 7
TIPO PLOTTER 2	HP T830	1	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE





9.3. Características genéricas

Todos los equipos deben presentar la posibilidad de ser controlados para comprobar su estado e incidencias vía web.

Los equipos considerados multifunción, deberán disponer, al menos, de las siguientes opciones de gestión propia:

- Posibilidad de obtener información detallada sobre el equipo conectado en red para evaluarlo rápidamente.
- Posibilidad de eliminar la configuración manual de cada dispositivo individual.
- Posibilidad de envío de notificaciones por correo electrónico directamente a la dirección del usuario o Servicio de Atención Técnica.
- Posibilidad de recibir faxes en una carpeta, en los que proceda.
- Posibilidad de recibir faxes en una cuenta de correo electrónico, en los que proceda.
- Posibilidad de enviar faxes a una dirección IP, en los que proceda.
- Posibilidad de recibir faxes de una dirección IP, en los que proceda.
- Posibilidad de escanear documentos a una carpeta.
- Posibilidad de escanear documentos a una dirección de correo electrónico.
- Posibilidad de escanear documentos a una dirección FTP.
- Posibilidad de realizar impresión o copia segura (liberación de trabajos por usuario con contraseña).

Protocolos de seguridad en los equipos

Serán valorables las medidas y protocolos para mejorar la seguridad ante ataques, asegurando dispositivos, datos y documentos.

- Para asegurar los dispositivos, los dispositivos deben permitir la detección y frustración de los ataques maliciosos a la BIOS; la creación de listas blancas que garanticen que solo se puedan cargar y ejecutar aplicaciones seguras en las impresoras (en caso de detección de malware, la impresora es capaz de cargar una copia intacta del firmware original que tiene almacenada aparte para impedir accesos no deseados); y la detección de intrusiones en tiempo de ejecución gracias a la supervisión de la memoria y de la actividad del dispositivo.
- La identificación puede garantizar que cualquier usuario no autorizado, no pueda cambiar la configuración de las impresoras o alterar su nivel de seguridad. Esta identificación se puede realizar incluso con el uso de controles avanzados de seguridad y la autenticación a través de PIN, tienen que utilizarse antes de conceder el acceso. Asimismo, las impresoras logran supervisar automáticamente ataques, enviar información al sistema de supervisión de incidencias de seguridad de la empresa, e incluso inician la recuperación automática a través de un reinicio si se ataca al dispositivo para protegerlo más.
- Debe ser posible la desactivación de protocolos no necesarios, activando mecanismos de control y notificación remota, además de la desactivación de los puertos no necesarios como por ejemplo los puertos USB.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



9.4 Características Mínimas por tipología

TIPO 1

Característica	Valor Propuesto
Tipología	Impresora A4 BN
Función	Impresora
Tecnología de impresión	Láser
Pantalla	2 líneas
Velocidad Sistema A4	43ppm
Velocidad Impresión 1ª Pág.	< 5,9sg
Memoria del Sistema	256 Mb
Interfaz	Gigabit Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000Base-T), USB 2.0
Lenguaje de Impresión	PCL 5, PCL 6, emulación Postscript nivel 3, impresión PDF (v 1.7) directa, URF, PCLM, PWG
Resolución Impresión	Hasta 1200 x 1200 ppp
Tamaño de Papel	10 x 15 cm, A4, A5, A6, sobre B5, sobre C5, personalizado, sobre DL, B5 (JIS), B6 (JIS)
Gramaje Papel	60-220 g/m2
Bandeja estándar	550 hojas
Alimentador Manual	100 hojas



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>

TIPO 2

Característica	Valor Propuesto
Tipología	Impresora A4 color
Función	Impresora
Tecnología de impresión	Láser
Pantalla táctil	3,5"
Velocidad Sistema A4 COLOR	Min 40 ppm
Velocidad impresión a doble cara	Min 40 ppm
Velocidad Impresión 1ª Pág.	< 10sg
Memoria del Sistema	1 Gb
Interfaz	Gigabit Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000Base-T), USB 2.0
Lenguaje de Impresión	PCL5e, PCL5c, PCL6, (PCL XL Class3.0), Emulación Post-Script3, PDF Versión 1.7, XPS Versión 1.0
Resolución Impresión	2.400ppp (2.400 x 600ppp), 600 x 600ppp
Formatos de Papel	A4, Carta, A5, A6, Executive, Legal
Gramaje Papel	60 - 230g/m2
Bandeja estándar	520 hojas
Alimentador Manual	100 hojas
NFC	Si
WIFI	Si
Toner de Ultra Larga Duración	15.000 páginas bn y 12.000 color al 5% de cobertura





TIPO 3

Característica	Valor Propuesto
Tipología	Multifunción A4 BN
Función	Copiadora, Impresora, Escáner y Fax
Tecnología de impresión	Láser
Pantalla táctil	≥ 7"
Velocidad Sistema A4	≥ 50 ppm
Velocidad Impresión 1ª Pág.	≤ 6,7 Seg.
Memoria del Sistema	≥ 2 Gb.
Interfaz	Gigabit Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000Base-T), USB 2.0, WIFI
Lenguaje de Impresión	PCL6, emulación postScript3, IBM Proprinter XL, Epson FX- 850, PDF Versión 1.7, XPS Versión 1.0
Resolución Impresión	≥ 1.200 x 1.200 ppp
Escáner Dual Color	SI
Velocidad Escáner	≥ 100 ipm
Formatos de Papel	A4, Letter, B5(JIS), A5, A6, Executive, Legal, , India Legal, A4 short (270mm), Folio,



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>

TIPO 4

Característica	Valor Propuesto
Tipología	Multifunción A4 color
Función	Copiadora, Impresora, Escáner y Fax
Tecnología de impresión	Láser
Pantalla táctil	10 pulgadas
Velocidad impresión A4	30 ppm
Velocidad Copia 1ª Pág.	7,2 Seg.
Memoria del Sistema	2 gb
Capacidad HDD	320gb
Interfaz	Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000Base-T), USB 2.0
Lenguaje de Impresión	PCL5c, PCL6, PostScript 3 (emulación), Impresión directa de PDF (emulación)
Resolución Impresión	2400 ppp (2400 x 600 ppp), 600 x 600 ppp
Escáner Color	Si
Velocidad Escáner B/n y color	80 páginas por minuto (doble cara)
Formatos de Papel	A4, A5, B5
Gramaje Papel	60 - 220g/m2
Bandeja estándar	250 hojas
ADF	50 hojas
Fax	Si
WIFI	Si
NFC	Si
Toner de Ultra Larga Duración	17.000 páginas bn y 6.000 color al 5% de cobertura
TEC	0,36 Kwh/semana



TIPO 5

Característica	Valor Propuesto
Tipología	Multifunción A3 color
Función	Copiadora, Impresora y Escáner
Tecnología de impresión	Láser
Pantalla táctil	≥ 10,1"
Velocidad Sistema A4	30 ppm
Tiempo de calentamiento desde reposo	24 seg
Velocidad 1ª Pág. B/N	4,5 seg
Capacidad SSD	256gb
Memoria del Sistema	8gb
Interfaz	Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, Interfaz USB Host Tipo A, Interfaz dispositivo USB Tipo B, bluetooth
Lenguaje de Impresión	PCL5c, PCL6, PostScript 3 (emulación), Impresión directa de PDF (emulación)
Formatos escaneo	TIFF de una página, JPEG de una página, PDF de una página de compresión alta, TIFF de varias páginas, PDF de varias páginas, PDF de varias páginas de compresión alta, PDF-A de varias páginas
Resolución Impresión	1.200 dpi
Escáner Dual Color	si
Velocidad Escáner B/n 600*600DPI	150 ipm (simple)/300 ipm (dúplex)
Capacidad alimentador escáner	220 hojas
Formatos de Papel	SRA3, A3, A4, A5, A6, B4, B5, B6, Sobres
Gramaje Papel	Bandejas: (60 - 300 g/m ²), Bypass: (52 - 300 g/m ²)
Capacidad papel	std 1200 hojas // máx. 2300 hojas
Capacidad ADF A4 80gr	270 hojas
Mueble con ruedas	si
NFC	si
WIFI	si
OCR	si
Tóner de Ultra Larga Duración	40.000 páginas Bn y 28.000 color al 5% de cobertura





TEC	0,3 Kwh/Semana
------------	----------------

TIPO 6

Característica	Valor Propuesto
Tipología	Multifunción A3 bn
Función	Copiadora, Impresora y Escáner
Tecnología de impresión	Láser
Pantalla táctil	≥6,9"
Velocidad Sistema A4	36 ppm
Velocidad 1ª Pág. Bn	< 4 seg
Capacidad Hdd	64 gb
Memoria del Sistema	6 gb
Interfaz	Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, Interfaz USB Host Tipo A, Interfaz dispositivo USB Tipo B, bluetooth
Lenguaje de Impresión	PCL5c, PCL6, PostScript 3 (emulación), Impresión directa de PDF (emulación)
Formatos escaneo	TIFF de una página, JPEG de una página, PDF de una página de compresión alta, TIFF de varias páginas, PDF de varias páginas, PDF de varias páginas de compresión alta, PDF-A de varias páginas cifrado
Resolución Impresión	1.200 dpi x 1.200 dpi
Escáner Dual Color	si
Velocidad Escáner B/n	92 ipm (dúplex)
Formatos de Papel	SRA3, A3, A4, A5, A6, B4, B5, B6, Sobres
Gramaje Papel	52 - 216 g/m
Capacidad papel	600 Hojas
Capacidad ADF A4 80gr	50 hojas
Mueble con ruedas	si
NFC	si
WIFI	si
OCR	si
Tóner de Ultra Larga Duración	13.500 paginas bn al 5% de cobertura



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



TEC	0,38 Kwh/Semana
Tipología	Multifunción A3 bn
TEC	0,35 Kwh/Semana

TIPO 7

Característica	Valor Propuesto
Tipología	PLOTTER A0
Función	Impresora gran formato
Tecnología de impresión	Ink
Velocidad Impresión A1	25 Seg.
Interfaz	Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000Base-T), USB 2.0, USB 3.0
Lenguaje de Impresión	CALS G4, JPEG, URF
Resolución Impresión	$\geq 2.400 \times 1.200$ ppp
Formatos de Papel	A6R - SRA3
Gramaje Papel	60 a 280 Gr/m2.
Mueble con ruedas	SI
WIFI	SI



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



10. SOFTWARE.

10.1 Software de gestión y control de flota.

El licitante deberá facilitar una herramienta para poder monitorizar de manera remota vía web la producción asociada a cada dispositivo, a la cual el Servicio de Informática del Ayuntamiento deberá tener acceso.

Esta herramienta debe ser capaz de gestionar los equipos multifuncionales e impresoras de forma remota. Debe mostrar una relación completa en cualquier momento y desde cualquier lugar del uso de los dispositivos propuestos y el estado de sus consumibles.

Características básicas:

- Interfaz de usuario vía web intuitiva y fácil de usar.
- Información detallada y actualizada de niveles de tóner, contadores y estado de sus dispositivos.
- Informes de copias o impresiones por usuarios y/o departamentos.
- Contadores agregados y detallados para conocer el número de copia, impresión, escáner, fax, dúplex, A3, Etc..., realizados en B/N o COLOR.
- Capacidad de operar independientemente de la marca de los dispositivos con el software embebido en la máquina.
- Crear y gestionar perfiles o grupos de usuarios para contabilizar: número de copias, escáner, fotocopias, faxes, etc. Distinguiendo entre B/N y COLOR).
- Informes personalizados, exportables.
- Gestión de contadores y códigos de usuarios.
- Automatización de petición de consumibles y seguimiento de los envíos.
- Generación automática de informes. Creación de informes sobre costes de copia. Estos informes podrán generarse por usuario, por grupos de usuarios, por centros de coste o por dispositivos de forma global o detallada.
- Alerta personalizada sobre el consumo global del ayuntamiento, pudiendo variar el umbral en el que se envía la alerta.
- Informe detallado de los trabajos de impresión, incluyendo fecha/hora, usuario, equipo de impresión, cantidad de páginas, B/N o Color, nombre del documento impreso, Dúplex o no, etc.
- Autenticación de usuarios mediante tarjeta Nfc tanto en Multifunción y en impresoras a color.
- Función Follow Me, tanto en MF como en impresoras



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



- Capacidad de bloqueo de trabajos de impresión y todas las funciones tanto en MF como en Impresora, debiendo loguearse mediante tarjeta de usuario para desbloquear sus funciones asignadas
- Capacidad de bloqueo de funciones por usuarios/ grupos

En el caso de ser necesario para la implantación de la solución de gestión y control, la empresa contratada instalará en un equipo, de los existentes en el CPD (Centro de Procesamiento de Datos) del Ayuntamiento de Mazarrón, en el cual se dispondrá de un software que permita la gestión centralizada del sistema, en cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá proveer todas las licencias necesarias para el correcto funcionamiento, incluyendo la licencia de servidor del S.O. No es necesaria la instalación de ningún tipo de hardware adicional, ya que el Ayuntamiento dispone de un sistema de virtualización de servidores.

A su vez, la empresa deberá aportar la solución correspondiente para que aquellos equipos instalados fuera de la sede central del Ayuntamiento donde se encuentra el CPD, puedan contar con las mismas características de gestión y control que aquellas que se encuentren en dicha sede.

10.2 Software de gestión centralizada de dispositivos

La empresa adjudicataria, deberá de proporcionar un software específico para la gestión centralizada de flota de todos los equipos multifunción capaz de definir la configuración de los ajustes de un dispositivo y que esta se pueda propagar a dispositivos designados en diferentes ubicaciones, configurando múltiples dispositivos de manera inmediata, teniendo la posibilidad de propagar una configuración masiva tanto inmediata como programada, incluso llegando a actualizar el firmware de los equipos y reiniciándolos de manera remota. Este software debe de ser útil tanto para los nuevos dispositivos como para los equipos propiedad del Ayuntamiento.

11. SERVICIOS ATENCIÓN AL CLIENTE

11.1. Servicio de Reposición de consumibles

La reposición de todos los consumibles será a cargo del adjudicatario, tanto consumibles de tóner u otros recambios fungibles durante la utilización de los equipos (papel y grapas excluidos).

Dicha reposición deberá poder efectuarse de los siguientes modos y siempre centralizado a través de la Concejalía I.M.A.E. (Innovación, Movilidad y Agenda Europea) del Ayuntamiento de Mazarrón.

- Ø Vía telefónica, indicando únicamente el nº de referencia del equipo en cuestión, y estos se entregarán en un máximo de 48h.
- Ø Se podrá efectuar la misma gestión vía web viendo su trazabilidad en tiempo real.
- Ø El dispositivo multifunción deberá enviar automáticamente al licitador la solicitud de consumible al detectar el nivel bajo del mismo.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



El tóner será sustituido por personal del Ayuntamiento. Para ello el adjudicatario deberá gestionar el stock de tóner disponible en las dependencias del Ayuntamiento, de forma que siempre haya una reserva suficiente de tóner para cada uno de los modelos instalados. **Los cartuchos de tóner utilizados deben ser originales y de la máxima capacidad disponible para cada modelo.**

11.2. Servicio de Control de la Producción

El licitante deberá facilitar una herramienta para que el Ayuntamiento de Mazarrón pueda monitorizar de manera remota contra una URL la producción asociada a cada dispositivo.

11.3. Calidad de servicio técnico

El mantenimiento del parque de equipos de producción documental, tanto equipos de impresión y multifunción como equipo para gestión y control, será a cargo del adjudicatario de forma integral, no pudiendo subcontratarse, quien deberá contar con Delegación y Servicio Técnico oficial de la marca en la Región de Murcia.

La empresa adjudicataria deberá impartir la formación y pautas necesarias a los usuarios de las impresoras, para resolver los problemas comunes y diarios que se puedan presentar en el uso de los equipos.

En este sentido se definirá un acuerdo de nivel del servicio (SLA) a través del cual se garantizará el funcionamiento de los equipos en todo momento.

Este acuerdo de servicio se detalla a continuación:

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Se define un nivel de servicio estándar para todas las ubicaciones, con un tiempo máximo de respuesta y resolución de 8h laborales.

Si el equipo está fuera de servicio por avería más de 8h laborables, el licitador deberá sustituirlo en 24h por otro de similares o superiores características hasta la reparación de la incidencia.

Así mismo, deberá realizar tareas de mantenimiento preventivas que garanticen un alto nivel de disponibilidad.

El cumplimiento de los niveles de servicio será responsabilidad plena del licitante. En caso de incumplimiento de dicho acuerdo, el licitante deberá ofrecer unas penalizaciones económicas Ayuntamiento. Las condiciones de dicha compensación serán de carácter económico, según valoración. En la valoración se tendrá en cuenta las horas de parada, fecha y copias estimadas para el equipo afectado.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



Las copias estimadas (ce) se obtendrán en función de las estadísticas recopiladas en el software de gestión y control. Si no existiesen estadísticas, se estimarán las copias en función del total anual. Para el cálculo estimado de copias realizadas por hora, se tendrá en cuenta un horario de trabajo de 7 horas diarias, 5 días a la semana y 22 días al mes.

Las horas de parada (hp) se computarán en horario de 08:00h a 15:00h. Computándose una hora completa desde el primer minuto del incumplimiento del SLA.

El número de copias valoradas (ncv) que se deberá compensar será obtenido por la siguiente fórmula:

$$Ncv = (ce_{BN} + cec) \times hp$$

ncv = número de copias valoradas

ceBN □ copias estimadas en blanco y negro por hora

cec = copias estimadas en color por hora

hp = horas de parada

En caso de que la compensación sea económica, se multiplicará el número de copias valoradas (ncv) por el coste por copia B/N establecido en el apartado 6 para la regularización anual. A esta cuantía se le incluirá el IVA aplicable a la fecha de la compensación por incumplimiento del SLA.

El licitante deberá suministrar una herramienta para realizar el seguimiento de la resolución de las incidencias por parte del organismo convocante.

Se tendrán en cuenta las mejoras que se ofrezcan sobre las condiciones mínimas previstas en los pliegos relativas al tiempo de respuesta en reparaciones y sustituciones de equipos y recambio de consumibles, mejor plantilla de servicio técnico (valorando TC2), revisiones periódicas, plan preventivo, flexibilidad, etc... además de disponer de un servicio técnico directo en la Región de Murcia, comprobándose su centro de cotización en el Modelo Tc2 aportado por la empresa.

11.4. Servicio de Gestión de las incidencias

El adjudicatario deberá reportar periódicamente, al menos una vez al mes, al Ayuntamiento de Mazarrón o a petición del mismo, un informe sobre las incidencias acaecidas y su resolución. Del mismo modo deberá facilitarse un aplicativo que permita al Ayuntamiento gestionar de manera remota e independiente las incidencias.

El Ayuntamiento podrá solicitar Soporte Técnico a través de una página web, email o de un número de teléfono único

El licitador deberá de proveer las herramientas necesarias para que el Ayuntamiento pueda ver en tiempo real las incidencias abiertas, su estado y el tiempo transcurrido desde su notificación, así como guardar un histórico para su posterior análisis.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



12. PLAN DE IMPLANTACIÓN

12.1. Servicio de impresión

La puesta en marcha de los equipos debe realizarse en una sola fase, realizándose la retirada de aquellos equipos que requiera el Ayuntamiento a la vez que se instalan los nuevos.

12.2. Instalación dispositivos

La puesta en marcha deberá incluir:

- ∅ Retirada de los dispositivos antiguos que así se considere, a la ubicación indicada por parte del Ayuntamiento, así como un inventariado de los mismos, expidiendo, en cualquier caso, el certificado de residuos.
- ∅ Instalación física de los nuevos dispositivos, e instalación de drivers en los ordenadores del Ayuntamiento. Incluyendo el transporte de los mismos a la ubicación que se determine y el cable de red necesario entre el equipo y el punto de red de conexión.
- ∅ Formación a usuarios y administradores sobre las funcionalidades de los dispositivos.
- ∅ Instalación del software de gestión del parque.
- ∅ Actualizaciones del software durante la vigencia del contrato.
- ∅ Formación a la Concejalía I.M.A.E. (Innovación, Movilidad y Agenda Europea) del Ayuntamiento sobre el uso y configuración del software de gestión, así como informes recurrentes de incidencias y volúmenes realizados.
- ∅ El adjudicatario tendrá un plazo máximo de 90 días desde la adjudicación del contrato para la entrega e instalación de los equipos y software de gestión.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



12.3. Objetivos de la instalación

A continuación, se detallan los diferentes puntos a cumplir en la fase de instalación:

1. Retirada de los dispositivos antiguos

El adjudicatario elaborará un informe en el que figure el inventario de equipos existentes en el Ayuntamiento de Mazarrón, que son objeto de retirada.

El adjudicatario deberá retirar los equipos antiguos que figuren en dicho informe, garantizando y certificando su correcta entrega al adjudicatario actual del servicio.

2. Instalación de equipamiento complementario

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

3. Instalación de Software

En aquellas ubicaciones en las que no exista cobertura de red de ningún tipo, el adjudicatario deberá gestionar la obtención de los contadores de producción de los equipos sujetos a las mencionadas condiciones.

Debe permitir al administrador de la red la lectura de contadores de todos los equipos conectado a la red.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>



13. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

El adjudicatario, al realizar el suministro e instalación, deberá entregar toda la documentación específica.

Toda la documentación tendrá que entregarse en formato electrónico, utilizando como formato de entrega el estándar PDF.

13.1. Documentación técnica

Deberá presentarse la documentación relativa a todos los dispositivos, que incluirá Documento de especificaciones técnicas de cada uno de los modelos ofertados.

Los licitadores deberán de cumplir con las certificaciones de calidad ISO 9001 y de medioambiente ISO 14001, siendo de obligada exigencia presentar los documentos que así lo acrediten.

Se valorará que la empresa licitante este certificada en seguridad de la información ISO 27001. Puesto que el adjudicatario puede acceder a información sensible del Ayuntamiento y de esta forma el ayuntamiento se asegura que cumplirá con diversas normas sobre protección de datos, privacidad y control de TI.

13.2. Documentación de la instalación

El adjudicatario asegurará la generación de una documentación de la instalación de los diferentes equipos, que incluirá un listado donde se especificará:

- Nombre del equipo.
- Marca y modelo.
- IP del equipo (si tiene).
- Ubicación física del mismo.

FIRMADO en fecha de la firma electrónica



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326454470275572 en <https://sede.mazarron.es>