FABRIKAZIO AURRERATUAREN ETA DIGITALAREN CAMPUSA
CAMPUS DE LA FABRICACIÓN AVANZADA Y DIGITAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA E IMPRESIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN TÉCNICA EN MÁQUINA HERRAMIENTA

1. OBJETIVO Y PROPÓSITO CONTRACTUAL 2
2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4
3. INVERSIONES Y CONSERVACIÓN 19
4. INSPECCIONES 20
5. OPERADOR DE REPOGRAFÍA 20
6. NORMAS 21

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA E IMPRESIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN TÉCNICA DE LA MÁQUINA HERRAMIENTA.

1. OBJETIVO Y PROPÓSITO CONTRACTUAL

El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio de reprografía e impresión de la FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN TÉCNICA EN MÁQUINA HERRAMIENTA (en adelante, FFTMH), mediante la explotación de equipos de impresión por parte de la empresa adjudicataria y el mantenimiento de los mismos.

La cantidad de equipos de impresión será de mínimo nueve equipos, según la siguiente distribución:

- Siete equipos en planta, para utilización directa (autoservicio) por parte del personal de FFTMH.
- Dos equipos en el Centro de Reprografía, para dar servicio a clientes y personal de FFTMH. Los equipos instalados en el Centro de Reprografía son utilizados exclusivamente por personal perteneciente a la empresa adjudicataria.

Además, habilitará un mínimo de 5 equipos auxiliares en el Centro de Reprografía.

La solución contractual de la propuesta a presentar por parte de los licitadores será en formato de pago por uso con una cuota mínima mensual (12 mensualidades), con volúmenes de páginas tanto blanco y negro como color incluidos en dicha cuota, más un precio de exceso único para el blanco y negro y un precio de exceso único para color. También se cotizará el coste de las encuadernaciones en espiral de 8 a 10 mm., de 12 a 20 mm y de 22 a 28 mm.

Las empresas licitadoras ofertarán dispositivos que deberán ser de una única marca y con tecnología láser.

Siendo también objetivo del contrato optimizar la tecnología y el servicio asociado a la producción documental, FFTMH se propone:

- Mantener o mejorar la tecnología de producción documental.
- Mantener o mejorar las funcionalidades y las capacidades en el uso de los dispositivos de producción documental.
- Disponer de herramientas básicas y sencillas de control, por parte de FFTMH, de los contadores de los dispositivos y de las incidencias que se produzcan.
- Disminuir, en la medida de lo posible, los costes derivados de la producción documental.
- Tener un Software de Autorización, Autenticación y Accounting que permita un acceso seguro y controlado a los dispositivos de producción documental, y que además facilite un conocimiento al detalle de los costes de producción documental.
- Disponer de un sistema de Gestión Remota Proactiva de las incidencias producidas en los dispositivos.
- Disponer de un operario in situ en las dependencias de FFTMH para atender las necesidades de mantenimiento en planta.
- Disponer de un servicio de recogida de consumibles.
- Contar con un proveedor que opere su flota de dispositivos bajo la metodología ITIL.
- Planificar una reducción de espacio, mejoras medioambientales y mejoras en la accesibilidad de los dispositivos.
- Posibilitar el bilingüismo (castellano y euskera) en los interface de los equipos a instalar en planta. No será excluyente.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las prestaciones que se desean contratar y que se exponen en el presente epígrafe son mínimas y, en consecuencia, pueden ser mejoradas y perfeccionadas por los licitadores en sus propuestas.

2.1.- Infraestructura de producción documental .

Las características mínimas de los equipos a instalar para la prestación del servicio objeto de esta licitación son las siguientes:

- Respecto a las máquinas instaladas en planta:

TIPO 1: Equipo multifuncional Copiadora-Impresora-Escáner-FAX A3 B/N (1 unidades)

- Velocidad de impresión y copia A4: 60ppm
- Capacidad mínima de papel entrada: 4 bandejas de 550 hojas + bandeja manual de 100 hojas
- Capacidad salida de papel 500 hojas
- Memoria RAM estándar mínimo 2 Gb.
- Memoria HDD: Mínimo Disco duro 320 GB
- Impresión primera página 3,4 segundos.
- Alimentador dúplex ARDF. Alimentador doble cara de una sola pasada
- Procesador mínimo 1,3 Ghz
- Escáner: a color, escaneo a e-mail, escaneo a carpeta (smb,ftp,) USB,
- Tarjeta SD, URL
- Formato salida: Tiff, Pdf, jpeg, PDF/A, PDF con firma digital
- Velocidad de escaneo 180 ipm B/N y Color
- Modulo de Fax
- Compatibilidad: ITU-T (CCITT) G3
- Interfaz Ethernet 10/100/1000Base-TX
- Drivers impresión: PCL5e, PCL6, PostScript3 y PDF
- Deberán disponer de un panel táctil de como mínimo 10 pulgadas, con funcionamiento de tocar y deslizar y con sistema operativo Android, que permita la ejecución y gestión de aplicaciones, así como el desarrollo de nuevas aplicaciones para la gestión futura.

TIPO 2: Equipo multifuncional Copiadora-Impresora-Escáner A3 B/N (1 unidades)

Deberá llevar finalizador-grapador y perforador que pueda apilar 3.000 hojas.

- Velocidad de impresión y copia A4: 75ppm
- Capacidad mínima de papel entrada: 1 cassette tándem de 2 x 1.550 hojas + 2 bandejas de 550 hojas + bandeja manual de 100 hojas

- Memoria RAM estándar mínimo 2 Gb.
- Memoria HDD: Mínimo Disco duro 320 GB
- Impresión primera página 3,4 segundos.
- Alimentador dúplex ARDF. Alimentador doble cara de una sola pasada
- Procesador mínimo 1,3 Ghz
- Escáner: a color, escaneo a e-mail, escaneo a carpeta (smb,ftp) USB,
- Tarjeta SD, URL
- Formato salida: Tiff, Pdf, jpeg, PDF/A, PDF con firma digital
- Velocidad de escaneo 200 ipm B/N y Color
- Interfaz Ethernet 10/100/1000Base-TX
- Drivers impresión: PCL5e, PCL6, PostScript3 y PDF
- Deberán disponer de un panel táctil de como mínimo 10 pulgadas, con funcionamiento de tocar y deslizar y con sistema operativo Android, que permita la ejecución y gestión de aplicaciones, así como el desarrollo de nuevas aplicaciones para la gestión futura.

TIPO 3: Equipo multifuncional Copiadora-Impresora-Escáner-Fax A4 B/N/Color (2 unidades)

- Velocidad impresión y copia mono/color A4: 40ppm/35ppm.
- Velocidad 1ª página mono/color: 7,2 seg/11 seg.
- Resolución: 1.200 x 1.200 dpi.
- Memoria RAM est./HDD: 2GB / 320 GB.
- Formato papel / Gramaje: A6-A4 / 60-220 gr/m2.
- Capacidad entrada papel est/máx.: 350 / 1.350 hojas.
- Doble cara: estándar.
- Alimentador documentos dúplex.
- Velocidad de escaneo 30 ipm B/N y Color
- Lenguajes est./opt: PCL5c, PCL6, PS3 (estándar) / impresión directa XPS.
- Conectividad est./opc: Gigabit ethernet, USB2.0, USB2.0 host, ranura para tarjeta SD (estándar) / WIFI, Bluetooth, Paralelo, Pictbridge, Segunda Tarjeta de red NIC.
- Deberán disponer de un panel táctil de como mínimo 10 pulgadas, con funcionamiento de tocar y deslizar y con sistema operativo Android, que permita la ejecución y gestión de aplicaciones, así como el desarrollo de nuevas aplicaciones para la gestión futura.

TIPO 4: Equipo miltifunción A4 Color (1 unidad)

- Tecnología impresión láser con tóner de polvo seco
- Velocidad copia/impresión 30 ppm A4 BN y Color
- Velocidad 1ª página máx. 8 segundos en B/N y 9 segundos en color
- Velocidad escaneo 80 ipm BN/Color A4 a 300 ppp
- Memoria RAM mínima 2 GB y Disco duro 320 GB (cifrado disco duro incluido)

- Panel táctil 8 pulgadas
- Resolución mínima 1200 x 1200 dpi
- Lenguajes PCL y PostScript 3
- Interfaces de conexión USB, Ethernet 10/100/1000, Wifi, Bluetooth, NFC
- Capacidad entrada papel mínima 300 hojas (80 gr/m2)
- Capacidad salida papel mínima 100 hojas (80 gr/m2)
- Gramaje de papel: 60 - 220 gr/m2
- Unidad doble cara incluida
- Tamaño papel A4 hasta A6
- Velocidad de procesador 1,2 Ghz
- Formatos escaneo: JPEG, TIFF, PDF, PDF/A, PDF comprimido, PDF cifrado, PDF con firma digital
- Eliminar automáticamente las páginas en blanco en impresión y escaneo

TIPO 5: Equipo multifuncional Copiadora-Impresora-Escáner A3 B/N (1 unidad)

- Velocidad de impresión y copia A4: 30ppm
- Capacidad mínima entrada de papel: 2 bandejas de 550 hojas + bandeja manual de 100 hojas
- Capacidad salida de papel 500 hojas
- Memoria RAM estándar mínimo 2 Gb.
- Memoria HDD: Mínimo Disco duro 320 GB
- Impresión primera página 5 segundos.
- Alimentador dúplex ARDF. Alimentador doble cara de una sola pasada
- Procesador mínimo 1,3 Ghz
- Escáner: a color, escaneo a e-mail, escaneo a carpeta (smb,ftp) USB,
- Tarjeta SD, URL
- Formato salida: Tiff, Pdf, jpeg, PDF/A, PDF con firma digital
- Velocidad de escaneo 180 ipm B/N y Color
- Interfaz Ethernet 10/100/1000Base-TX
- Drivers impresión: PCL5e, PCL6, PostScript3 y PDF
- Deberán disponer de un panel táctil de como mínimo 10 pulgadas, con funcionamiento de tocar y deslizar y con sistema operativo Android, que permita la ejecución y gestión de aplicaciones, así como el desarrollo de nuevas aplicaciones para la gestión futura.

TIPO 6: Equipo multifuncional Copiadora-Impresora-Escáner A4 B/N (1 unidad)

- Velocidad de impresión y copia B/N 30 ppm A4
- Alimentador dúplex ARDF
- Capacidad de papel: 260 hojas
- Impresión doble cara estándar
- Lenguajes Estándar: PCL5e, PCL6(XL), Adobe® PostScript® 3™, PDF Direct

- Memoria RAM estándar 2GB
- Disco duro 320 Gb
- Velocidad de escaneo 30 ipm B/N y Color
- Interfaz Ethernet 10/100/1000Base-TX
- Posibilidad de impresión y escaneo en A3
- Deberán disponer de un panel táctil de como mínimo 10 pulgadas, con funcionamiento de tocar y deslizar y con sistema operativo Android, que permita la ejecución y gestión de aplicaciones, así como el desarrollo de nuevas aplicaciones para la gestión futura.

➢ Respecto a las máquinas instaladas en el Centro de Reprografía:

TIPO 7: Equipo multifuncional Copiadora-Impresora-Escáner A3 B/N (1 unidad)

- Velocidad impresión y copia: 95 ppm A4 / 50 ppm A3.
- Resolución: 1.200 ppp x 4.800 ppp.
- Memoria RAM 2 Gb.
- Memoria HDD interna: 2 X Disco duro 250 Gb.
- Escáner Color: Velocidad 220 ipm BN y color (de una sola pasada) .
- Capacidad alimentador documentos 220 hojas
- Gramaje Papel: 40 gr/m2 - 300 gr/m2.
- Tamaño Mínimo Papel: 100 mm x 139,7 mm.
- Tamaño Máximo Papel: 330,2 mm x 487,7 mm.
- Capacidad entrada Papel Estándar: 6 suministradores / 7.800 hojas - Biblioteca Soportes: Instalada en el equipo.
- Soportes Especiales: Estucados (brillo/mate), sobres ...
- Finalizador Folletos: 2.750 hojas / 100 hojas grapadas / 20 hojas plegadas y grapadas cuadernillo (folletos - 80 páginas) .
- Interfaz Ethernet 10/100/1000Base-TX

TIPO 8: Equipo multifunción Copiadora-Impresora-Escáner A3 color (1 unidad)

- Velocidad impresión y copia: 65 ppm A4 / 34 ppm A3.
- Resolución: 1.200 ppp x 4.800 ppp.
- Escáner Color: Velocidad 220 ipm BN y color (de una sola pasada).
- Capacidad alimentador documentos 220 hojas
- Gramaje Papel: 52,3 gr/m2 - 300 gr/m2.
- Tamaño Mínimo Papel: 90 mm x 139,7 mm.
- Tamaño Máximo Papel: 330,2 mm x 1.260 mm.
- Capacidad Papel Estándar: 4 suministradores / 3.850 hojas.
- Biblioteca Soportes: Instalada en el equipo y con identificador de soporte.

- Soportes Especiales: Estucados (brillo/mate), sobres, texturizados (verjurado), sintéticos (poliéster), magnético...
- Finalizador Folletos: 2.250 hojas / 65 hojas grapadas / 20 hojas plegadas y grapadas cuadernillo (folletos - 80 páginas).
- Controlador Impresión Fiery.
- Interfaz Ethernet 10/100/1000Base-TX.
- Memoria RAM 2 GB.
- Disco duro HDD Interno 500 GB.

➢ Respecto a los equipos auxiliares en el Centro de Reprografía:

TIPO 9: Guillotina + Mueble Soporte

- Longitud de corte en mm: 430.
- Altura de corte en mm: 40.
- Profundidad inserción en mm: 390.
- Profundidad de delante en mm: 230.
- Corte mínimo en mm: 35.

TIPO 10: Plegadora

- Alimentación: Automática.
- Sistema: Fricción.
- Plegado: Automático.
- Tipos de plegado: 6.
- Salida: Cinta apiladora.
- Ajuste plegado: Sí
- Formato Papel: A6-A3.
- Gramaje –grs./m2: 45-140.

TIPO 11: Plegadora-Grapadora

- Accionamiento: Automático
- Funcionamiento fuera de línea: Sí.
- Conexión a tren de alzado: Sí.
- Control de incidencias: Sí.
- Capacidad de grapado: 2,5 mm.
- Dimensiones máximo de papel: 450x325mm.
- Cabezales grapadores: mínimo 2
- Nº de grapas por cabezal: 210.

TIPO 12: Taladradora

- Taladrar sin esfuerzo hasta 5 cm. De papel, mesa tabulada con posiciones predeterminadas: a-4 y a-5 perforaciones de 2 agujeros a 80mm de distancia, a-4 perforaciones de 4 agujeros a 80/80/80 mm de distancia, a-5 perforaciones de 4 agujeros a 45/65/45 mm de distancia, filofax (especial agendas) 6 agujeros a 19/19/50/19/19 mm de distancia, perforacion de 3 agujeros a 108/108 de distancia.
  Margen posterior ajustable.
  Ancho máximo del papel 350 mm.
  Selección de la distancia entre orificios mediante mesa tabulada.
  Ajuste de altura de broca manual.
  Sistema de autocentrado.
  Fijación del papel.
  Recipiente para recortes.
  Capacidad máxima. Perforación: 50 mm.
  Número de taladros: múltiples.
  Diámetro taladro: 2 a 9 mm.

TIPO 13: Encuadernadora espiral

- Tipo de encuadernación: Espiral.
- Formato de papel: A4 y A3.
- Carga de papel: Horizontal.
- Accionamiento: Pedal eléctrico.
- Capacidad de perforación: 25 hojas 70gr.
- Capacidad de encuadernación: 6 – 50 mm.
- Paso: 5:1
- Ajuste de Margen: Sí, ajustable.

2.2.- Funcionamiento del servicio.

Correrán por cuenta del adjudicatario los costes de los trabajos de traslado y reinstalación de las máquinas que, por necesidades de FFTMH, sea necesario cambiar de ubicación dentro de las instalaciones actuales, durante la vigencia del contrato.

Todos los equipos, tanto los del Centro de Reprografía como los de autoservicio, cumplirán con las Normas de Conservación y Medio Ambiente Internacionales, Nacionales, Autonómicas y las particulares de FFTMH (residuos, uso de papel reciclado, etc.).

Previamente a la firma del contrato, FFTMH probará en sus instalaciones un modelo de cada dispositivo de producción documental ofertado por la contratista seleccionada inicialmente, con el fin de verificar el cumplimento de todos los requisitos funcionales y no funcionales exigidos para dichos dispositivos de producción documental.

FFTMH y la empresa adjudicataria, durante la vigencia del contrato, por mutuo acuerdo o por razón de nuevas necesidades que atender, podrán acordar:

- La sustitución del modelo de una o varias máquinas, siempre que los nuevos modelos mejoren las prestaciones de los que sustituyan.
- El incremento del número de máquinas instaladas.
- La instalación de máquinas en nuevos centros de trabajo de FFTMH.

En cualquier caso, el precio por copia deberá de ser igual al contractualmente acordado.

Los trabajos a realizar en el Centro de Reprografía serán enviados por el personal de FFTMH al ordenador del Centro de Reprografía mediante correo electrónico, donde se hará constar los mismos datos que se cumplimentan en la orden de trabajo manual. A tal fin, FFTMH facilitará al contratista una dirección de correo electrónico.

El contratista deberá comprometerse, en lo que a la impresión desde la red respecta, a adoptar las medidas de seguridad de la Red Corporativa que le plantee FFTMH.

La copia de libros deberá estar debidamente autorizada, observándose con todo rigor la legislación vigente en lo que a Propiedad Intelectual se refiere. La responsabilidad de su incumplimiento afectará exclusivamente a la empresa adjudicataria.

Serán por cuenta del concesionario del Servicio todos los consumibles necesarios para la realización del mismo, las reparaciones y el personal destinado para su ejecución.

El contratista se comprometerá a prestar el servicio de reprografía contratado de forma regular y continuada, de manera que dicho servicio no quede interrumpido. FFTMH acordará el horario del servicio del Centro de Reprografía que, en principio queda fijado, con carácter indicativo de 08:00 a 13:00 y de 14:30 a 17:30, aunque siempre de acuerdo con FFTMH, en función de las necesidades, y sin que esto suponga variación de los precios contratados. Por ello, FFTMH informará al contratista del calendario laboral con la suficiente antelación para la organización y gestión de los servicios contratados.

Los trabajos encargados por personal de FFTMH tendrán prioridad para su ejecución sobre el resto de los posibles usuarios del servicio. Todas las fotocopias solicitadas por personal de FFTMH se realizarán mediante orden de trabajo manual debidamente cumplimentada en el que se especificará el número de originales, las fotocopias y condiciones de encuadernación a realizar de cada uno de ellos y, en su caso, otras características necesarias para la correcta prestación del servicio.

La configuración de los equipos será tal que las averías que puedan producirse en las máquinas no supongan la paralización del servicio y la demora en la ejecución y entrega de trabajos.

2.3.- Soluciones de mejora tecnológica

Interfaz inteligente

Para FFTMH es un factor imprescindible el fácil manejo visual de los dispositivos multifuncionales de producción documental. En este sentido, los usuarios deben de tener un acceso y un uso "fácil" de los dispositivos, de manera que el tiempo empleado en su uso sea el imprescindible.

Se requiere la inclusión de una interfaz inteligente entre los usuarios, la red y los dispositivos de producción documental de la empresa adjudicataria. Deberá incorporar un display personalizable, de uso sencillo, fácil importación/exportación de ajustes a otros dispositivos de producción documental, indicador ecológico, alta seguridad, asignación de cuotas de impresión y navegador web desde la pantalla del multifuncional.

Customización del Display de los Multifuncionales

Dada la diversificación de trabajos que pueden llegar a producirse, para FFTMH es un elemento fundamental el poder customizar y desarrollar aplicaciones desde el propio multifuncional.

Se requiere la capacidad de poder desarrollar, en torno al display de los dispositivos multifuncionales, aplicaciones customizadas en base a una plataforma estilo Java o similar.

Driver único

Será un requisito el disponer de un único driver de impresión para todos los modelos de dispositivos a instalar. Los dispositivos de impresión deberán ser compatibles con los siguientes sistemas operativos:

- Windows XP y superiores.
- GNU/LINUX.

El servidor de impresión está soportado en un servidor UBUNTU-GNU/LINUX, por lo que los drivers deben ser compatibles con el sistema.

Multilingüismo

Se posibilitará el bilingüismo (castellano y euskera) en los interface de los equipos a instalar en planta. No será excluyente.

2.4.- Tecnología de control y gestión operativa del estado de los dispositivos.

La contratista deberá facilitar las herramientas básicas necesarias para el control y la gestión operativa del estado de los dispositivos por parte del personal de FFTMH, si así se considera necesario en algún momento a lo largo de la duración del contrato.

Estas herramientas constarán de:

Plataforma web

Se solicita conectar a red los dispositivos de producción documental instalados, y a través de una plataforma web, enviar directamente los avisos de falta de tóner e incidencias al Centro de Atención al Cliente del Contratista.

Se establecerá un sistema de lectura de copias a través de un portal web habilitado por el contratista, pudiendo realizar extracciones en distintos formatos (Excel, pdf, Word.), siendo los contadores configurables de modo que se puedan sacar informes por usuario, impresora, en los periodos de tiempo que se definan.

Software de Control y Gestión

Los dispositivos de producción documental instalados mostrarán su estado a través de su conexión a red, en un software de control y gestión. Este software deberá permitir a los responsables internos de FFTMH controlar, en paralelo y de manera autónoma al servicio de gestión remota proactivo que exista por parte de la contratista, el estado de las incidencias en los dispositivos.
Así mismo, se requiere que la solución ofertada por los licitantes, entre otras, tenga las siguientes funcionalidades:

- Integración con los usuarios contenidos en el Active Directory/LDAP del dominio.
- Gestión centralizada de flotas de impresión en la organización.
- Debe ofrecer compatibilidad con todo tipo de dispositivos de impresión de red o conectados mediante USB.
- Interfaz de administración completamente en entorno web.
- La solución debe ser capaz de funcionar en entornos sin servidor de impresión, sin la necesidad de desplegar componentes de software adicional en los ordenadores de los usuarios.
- La solución debe garantizar el envío de trabajos y almacenarlos en el propio disco duro del equipo multifuncional. El usuario deberá autenticarse en el equipo MFP mediante código PIN y visualizar en la interfaz de la solución exclusivamente los trabajos que le pertenecen y liberarlos presencialmente.

- Debe disponer de funciones de administración que ofrezcan un control detallado de las funcionalidades, el rendimiento, el comportamiento y el aspecto de los dispositivos.
- La solución debe ser escalable, en caso de requerimiento futuro, a la utilización de servidores de impresión sin necesidad de licenciamiento adicional del software en servidor.
- Debe permitir el accounting exacto por usuario mediante la lectura directa de contadores de todas las actividades generadas por los equipos de producción documental, sin que dependa de la información generada por el servidor de impresión u otro componente.
- Debe ser capaz de generar informes como mínimo de actividad identificada por equipo de impresión, por usuario, por centro de coste y consolidado total, permitiendo su exportación entre intervalo de fechas a los formatos más habituales y su envío por correo electrónico y carpeta de red.
- Que incluya un sistema de monitorización remota que permita monitorizar en tiempo real el estado de los equipos. Debe permitir actualizaciones de firmware, configuración de los equipos por lotes en base a plantillas maestras, modificación de parámetros tales como: ajustes TCP/IP, de email (smpt, pop3, etc.), autenticación (Active Directory/LDAP), bandeja papel (tipo, formato, tamaño), etc. Debe permitir crear filtros, para visualizar de forma ordenada y agrupada los equipos de producción documental, pudiendo mostrar únicamente los dispositivos o registros que cumplan determinadas condiciones.
- Optimización de la configuración de los nuevos equipos a partir de la clonación de ajustes de dispositivos ya instalados.
- Informes automatizados para acceder a información detallada sobre el rendimiento y el uso de los dispositivos de la flota y con información de facturación
- Seguimiento del uso de los dispositivos y el consumo de energía para cumplir con los objetivos de sostenibilidad de la organización.
- La solución debe soportar entornos clusterizados.

Todo esto sin ninguna necesidad de desplegar o instalar software o agentes en los ordenadores de los usuarios del centro.

2.5.- Funcionalidades medioambientales.

Se requiere cumplir en materia medioambiental con los siguientes puntos:

- Los dispositivos de producción documental dispondrán de herramientas de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso o tarea (estado de espera).
- Se indicarán los factores de carácter medioambiental tales como programas de reciclado y reutilización de cualquier tipo de residuo del equipo, las características de su embalaje, accesorios, envases y consumibles a lo largo de su vida útil.

- Los dispositivos de producción documental funcionarán perfectamente con papel 100% reciclado.
- Los cartuchos/tóner de colores se podrán cambiar por separado.

Datos a incluir en la descripción de los dispositivos de producción documental a proponer por parte de los licitantes:

Consumo en funcionamiento (en W)
Consumo en reposo o ahorro de energía (en W)
Consumo En suspensión o standby (en W)
Nivel de ruido en funcionamiento normal (en dB(A))
Nivel de ruido en reposo o ahorro de energía (en dB(A))
Nivel de ruido en modo suspensión (en dB(A))

- Todas las actividades que el contratista deba realizar para la prestación del servicio se realizarán de acuerdo con la legislación medioambiental aplicable, (supranacional, nacional, autonómica y/o local), para el desempeño de su actividad, contando con las autorizaciones pertinentes para el tipo de trabajo a realizar.
- El contratista deberá presentar, cuando le sea exigido por FFTMH, dichas autorizaciones, que habrán sido concedidas conforme a la legislación vigente en cada momento.
- En el caso de que en la ejecución del servicio se generaran residuos, el contratista se obliga a cumplir la normativa legal, estatal y autonómica, reguladora del tratamiento del tipo de residuos correspondiente, gestionando dichos residuos de conformidad con lo dispuesto en dicha normativa por sí mismo o, en su caso, contratando dicha gestión con un tercero gestor, debidamente autorizado para ello.
- Asimismo, el contratista se obliga a exigir el cumplimiento de estas disposiciones legales, en materia de medioambiente, a los terceros con los que subcontrate, en su caso, la realización de tareas o actuaciones a las que viene obligado en cumplimiento del servicio.

Se requiere la inclusión de medidas como las siguientes:

- Configuración de los dispositivos de producción documental para reducir de forma notable el consumo energético. Se deben poder configurar los dispositivos para el desactivado del panel, el ahorro de energía y el apagado automático.
- El driver de impresión deberá de tener la opción manual o por defecto de la impresión dúplex, para el ahorro de papel.
- El tóner deberá estar fabricado para lograr un menor consumo. El tóner deberá estar fabricado con materiales que faciliten fundir a una temperatura que un menor consumo energético, al mismo tiempo que logra una imagen de mayor calidad con partículas uniformes y precisas.
- El proceso de producción de este tóner deberá incorporar un fuerte potencial de reciclado, tanto de las aguas residuales como de los disolventes.

- Asimismo se establecerá un Plan de Servicio de Recogida de Consumibles usados, por parte del contratista.

2.6.- Solución de software

Se solicita una solución de software encaminada a ofrecer seguridad y control del proceso de producción y/o gestión de los documentos. Dicha solución debe de garantizar la autorización y autenticación del usuario con el dispositivo, y el accounting por usuario. Otros requisitos mínimos son:

- Disponer de funcionalidades que permitan el uso de la impresión (autenticación, confidencialidad, movilidad, etc.).
- Restringir el uso de impresión, de acuerdo con la política que se defina.

A continuación se relacionan los ***requisitos de seguridad*** que deberá contemplar la solución. En este sentido, se entenderá por "trabajo" cualquier fax que se haya recibido o se vaya a enviar o cualquier documento que vaya a ser impreso o haya sido escaneado o copiado. La solución deberá estar provista de mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a los servicios de impresión, copiado, fax y escáner. En particular, la solución debe contemplar los siguientes aspectos:

- Únicamente se podrán liberar trabajos en los dispositivos multifunción ante la presencia física del usuario y una vez éste se haya autenticado y haya sido autorizado.
- Se deberán poder definir autorizaciones al uso de la impresión (color y B/N), fotocopiado (color y B/N), fax y escáner por usuario.
- Los trabajos permanecerán cifrados en los discos duros y memoria RAM de los dispositivos multifunción así como en los repositorios intermedios en los que puedan residir temporalmente.
- Los dispositivos multifunción dispondrán de mecanismos de borrado seguro tanto de los trabajos una vez hayan sido procesados, como del disco duro al completo cuando éste vaya a ser desechado.
- Deberá poder actualizarse el sistema operativo de los dispositivos multifunción con el fin de estar protegido frente a vulnerabilidades del mismo.
- La modificación de la configuración de la solución estará limitada al administrador de la misma.
- En los dispositivos multifunción, se deshabilitarán aquellos servicios y protocolos de comunicaciones que no sean absolutamente necesarios.
- Se deshabilitarán aquellos puertos físicos de los dispositivos multifunción que no sean utilizados.

En cuanto a los ***requisitos de disponibilidad***, FFTMH no desea una solución que requiera el despliegue de servidores de impresión o repositorios locales de autenticación. Esto no significa que no puedan mantenerse algunos de los servidores de impresión actuales para proporcionar funcionalidades de

impresión retenida. Esta impresión, ofrece la posibilidad de que la impresión quede retenida en el servidor de impresión o multifunción hasta el momento en que el usuario se autentica y es autorizado desde el equipo multifunción a recuperar el trabajo.

La solución de seguridad del punto anterior debe permitir un modelo de impresión "peer-to-peer" (directa desde el puesto de trabajo a la impresora) y minimizar así el riesgo de un solo punto de fallo que supone un modelo centralizado con servidores de impresión. Este modelo no debe obligar a FFTMH a instalar agentes de software de monitorización de colas locales en los puestos de trabajo de los usuarios.

El contratista se compromete a la instalación y configuración de software de gestión de los dispositivos multifunción, centralizando la monitorización de todos ellos en una consola común, accesible vía navegador desde cualquier punto de la red de FFTMH.

También tiene que facilitar informes que permitan a FFTH conocer por separado las fotocopias, impresiones, escáneres y fax por usuario.

Será requerida, además de la solución de seguridad y control, una web descarga de drivers que permita:

- Un sencillo interfaz Web que se une a la intranet de FFTMH, mediante el cual el usuario escoge qué dispositivo quiere usar.
- Los usuarios serán capaces de instalarse autónomamente cualquier dispositivo de impresión.
- El usuario dispondrá de la misma manera de los manuales simplificados de uso del dispositivo para poder realizar las funciones más habituales.

2.7.- Servicio de mantenimiento de la solución

Mantenimiento del hardware:

El contratista se encargará de solucionar las incidencias presentadas, así como la reparación y/o reemplazo de piezas para corregir un problema y garantizar las condiciones de funcionamiento correctas de las unidades que hayan instalado en los emplazamientos determinados por FFTMH.

El servicio de mantenimiento deberá incluir:

- Mano de obra, desplazamiento, piezas y consumibles
- Mantenimiento correctivo de los dispositivos, para solucionar averías en el funcionamiento del equipo, con un plazo de respuesta estándar de 8 horas laborales, incluidas posibles limpiezas.
- Mantenimiento preventivo, sustituyendo piezas que se desgastan con el uso.
- Suministro a cargo de la empresa licitadora de los consumibles necesarios para el funcionamiento del equipo (excepto papel).

El tiempo de respuesta por aviso será de como máximo de 8 horas laborables. Se establece un Tiempo de Resolución, contado a partir de la llegada del técnico a la ubicación del equipo, de 24 horas laborables. En caso de la no resolución de la avería en un plazo de 48 horas laborables, el contratista pondrá a disposición de FFTMH un equipo de sustitución de similares características, hasta la resolución de la avería y puesta en servicio del equipo reparado.

Para la reposición de consumibles se establecerá un plazo máximo de 48 horas.

El horario de atención para la resolución de incidencias será de 8:30 horas de la mañana a 18:30 horas de la tarde en días laborables.

El contratista facilitará al menos un cartucho de tóner por cada equipo.

Mantenimiento del software:

Se precisa el mantenimiento de la solución de software, bajo las siguientes consideraciones:

- Cualquier incidencia de los usuarios de FFTMH con el Software instalado pasará por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) del contratista.
- El SAC del contratista deberá ser capaz de resolver, con la colaboración del usuario de FFTMH, la incidencia de manera remota.
- Si no fuera posible solucionar la incidencia de manera remota, se requeriría la presencia de un técnico in –situ.
- Se requerirá disponer de las actualizaciones o upgrades necesarios.

2.8.- Plan de Gestión de la implantación del servicio.

El presente Pliego requiere una solución para optimizar la tecnología y el servicio asociado a la producción documental. Los objetivos del Plan de Gestión de la implantación del servicio serán:

- Asegurar la entrega adecuada de los productos y servicios.
- Instalación y rápida entrada en funcionamiento en el entorno de FFTMH.

Se requiere la figura de un Jefe de Proyecto, con un equipo multidisciplinar, responsable de garantizar la óptima ejecución del Plan de Gestión de implantación.

El Jefe de Proyecto será el punto único de contacto y la persona con la responsabilidad global de los aspectos operacionales.

Se requerirán los siguientes aspectos:

- La gestión del proceso debe provocar el menor impacto en FFMTH a nivel organizacional y de operatividad
- Adaptación a las estructuras y funcionamiento interno de FFTMH.

Se requiere la inclusión en la propuesta de un ***Plan de Comunicación***, para que FFTMH pueda comunicar adecuadamente a sus propios usuarios, cuales son las especificidades de la infraestructura instalada:

- Plan de comunicación a todos los empleados de FFTMH para ayudar a una correcta gestión del cambio. Esto debería incluir
  - Comunicado gerencial a la organización.
  - Comunicado de beneficios del proyecto:
    - Medioambiental.
    - Reducción costes.
    - Mejora de la productividad.
    - Aumento del nivel de servicios.
    - Otros soportes de comunicación (e-mails, posters...).
    - Instalación y explicación de las herramientas de ayuda para facilitar la comunicación de nuevas políticas y procedimientos documentales.

Se requiere la inclusión en la propuesta de un ***Plan de Formación*** y capacitación acordado con el contratista para ayudar a una correcta gestión del proceso definido dentro del alcance del Pliego. Los cursos de formación estarán diseñados para asegurar que los usuarios de FFTMH reciban el conocimiento y las habilidades necesarias para conseguir grandes beneficios de los productos y/o soluciones.

Asimismo, tendrá en cuenta la formación que se pueda impartir respecto a:

- Formación Básica sobre los dispositivos para el usuario final: proporcionará al usuario final formación sobre la funcionalidad del hardware.
- Formación Básica sobre el Software para el usuario final: proporcionará al usuario final formación básica para comprender las funciones básicas de los productos de soluciones de software dentro de un entorno laboral.

2.9.- Gestión remota proactiva de los dispositivos

La recepción de incidencias en los dispositivos de producción documental instalados, se llevará a cabo de manera remota proactiva por parte de técnicos de la empresa contratista. Estos técnicos avisarán proactivamente a los usuarios de FFTMH para la resolución de la incidencia, y si por parte del usuario no es posible resolverla, un técnico de la empresa adjudicataria se desplazará a las instalaciones de FFTMH para solventarla.

El contratista deberá ofrecer el servicio de gestión remota de los dispositivos, que permita aumentar la velocidad, la calidad y la fiabilidad de la gestión de la flota, así como la supervisión de alertas y la gestión de pedidos de consumibles desde una ubicación externa.

Esta gestión será realizada a través de la monitorización automática mediante software de los dispositivos conectados en red. Las señales y alarmas recibidas por el personal de la empresa contratista, deberán ser utilizadas de forma proactiva para su resolución. Esta gestión remota permitirá:

- Monitorización remota del estado de los dispositivos conectados a la red de FFTMH y lectura automática de contadores.
- Apertura, comunicación y seguimiento de incidencias detectadas de forma remota y proactiva.
- Avisos al Servicio Técnico del contratista en caso de ser necesaria su intervención, para la resolución de incidencias.
- Acceso personalizado a una web de informes sobre la flota de dispositivos. FFTMH acepta que el uso de la web de informes será con fines exclusivamente informativos y de uso interno, siendo el acceso personal e intransferible.
- Detección automática de necesidad de consumibles y tóner y envío de los mismos.
- Monitorización proactiva de atascos, averías, falta de papel, falta de tóner, dispositivos desconectados y otras anomalías.
- Formación remota sobre la funcionalidad y operativa óptima de los distintos dispositivos.

La transmisión de contadores se realizará mediante un dispositivo de comunicación remota ubicado en las instalaciones de FFTMH, quien facilitará las condiciones necesarias para su instalación (corriente, asignación dirección IP, información sobre configuración de Internet para la entrada / salida de datos).

Los datos transmitidos contendrán exclusivamente información numérica (contadores) obtenida de los dispositivos instalados. La transmisión es imprescindible que sea cifrada, con doble autenticación y certificada bajo la norma ISO15408 de seguridad de transacción electrónica de datos.

3. INVERSIONES Y CONSERVACIÓN

Las obras o reformas efectuadas son propiedad de FFTMH, sin que el contratista pueda reclamar a la Fundación por este concepto ninguna cantidad.

El contratista no tendrá ningún derecho sobre los locales ni las instalaciones fijas, a excepción de los derivados de su utilización durante el período de vigencia del contrato.

4. INSPECCIONES

FFTMH se reserva el derecho a realizar cuantas inspecciones crea oportunas en las dependencias donde se realice el servicio contratado a través de los órganos que determine.

En caso de deficiencias en el servicio, se levantará acta en el momento de la inspección, en la que se harán constar los motivos, y que deberá ser firmada por el representante designado por FFTMH y el representante del adjudicatario, al cual se le hará entrega de una copia.

Si el contratista hiciera caso omiso de las deficiencias que al efecto se le comuniquen sin poner remedio a ellas, FFTMH podrá resolver el contrato, comunicándose al contratista con un mes de antelación para su plena efectividad.

5. OPERADOR DE REPOGRAFÍA

Será necesaria la presencia de un operador de la empresa licitadora en las instalaciones de FFTMH.

- **Operador reprografía:** especialista dedicado a la gestión del Centro de Reprografía y a la realización de las tareas solicitadas por FFTMH.
  - **Responsabilidades:**
    - Responder a las necesidades de FFTMH en cuanto a la realización de trabajos de reprografía (copiado de documentos, reducciones, ampliaciones, digitalización de documentos, encuadernaciones, planos, guillotinados, grapados, taladrado, plegado y otro tipo de acabados de documentos).
    - Control del stock de material de oficina necesario para la elaboración de los trabajos reprográficos.
    - Solicitud y gestión del material de oficina.
    - Control de los niveles de consumibles de los dispositivos y solicitud de repuestos cuando sea necesario.
    - Obtención de volumetrías de los equipos.
    - Deberá subrogarse la contratación del actual operario del Centro de Reprografía en las condiciones económicas actuales y durante la vigencia del contrato.

6. NORMAS

Los licitadores deberán tener las siguientes certificaciones: ISO 9001 y 14001