PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN PARA EL AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ÍNDICE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS 3

1. OBJETO 3

2. REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS 3

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN 3

3.1 Descripción 3
3.2 Dispositivos y estimación de servicios 4

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN 4

4.1 Condiciones generales 4
4.2 Equipamiento y características mínimas 5
4.3 Número de dispositivos por tipología. 7
4.4 Gestión de los dispositivos. 7
4.5 Contabilización e integración con el sistema de gestión del Ayuntamiento de Santurtzi. 7
4.7 Puesta en funcionamiento. 8
4.8 Servicio técnico. 8
4.8.1 Cobertura horaria. 8
4.8.2 5.puesta 8
4.8.3 Coordinación técnica. 9
4.8.4 Costes. 9
4.9 Fases de prestación del servicio. 9
4.9.1 Fase de transición 10
4.9.2 Fase de estabilización. 10
4.9.3 Fase de servicio regular. 10
4.9.4 Fase de devolución del servicio. 10

5. MEDIOS PROFESIONALES 11

5.1 Condiciones Generales 11
5.2 Condiciones Particulares 12

6. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS 13

7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 13

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

i

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regulan el suministro en régimen de arrendamiento de impresoras para el Ayuntamiento de Santurtzi.

A tal efecto, la prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Condiciones Técnicas.

2. REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Tanto el suministro como el mantenimiento de los equipos objeto de la presente contratación, se realizará en los centros de trabajo del Ayuntamiento de Santurtzi.

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

3.1 Descripción

La prestación objeto de la presente contratación comprenderá la puesta en servicio de todos los dispositivos "*de reprografía*" descritos en el presente Pliego, a fin de garantizar su plena operatividad.

En concreto, la empresa que resulte adjudicataria deberá realizar, al menos:

- Suministro e instalación de equipos y sistema de gestión: Dicha prestación incluirá el suministro e instalación en los diversos centros del Ayuntamiento de Santurtzi de las máquinas necesarias para la prestación del servicio incluidas en el presente pliego, de acuerdo con las características señaladas.

- Suministro y gestión de consumibles: Dicha prestación incluirá el suministro de todos los consumibles necesarios (tóneres y otros) para la prestación del servicio (con excepción del papel), así como la gestión de su inventario. Se excluirá de este servicio el suministro de tinta para los plóteres. Los consumibles suministrados deberán ser originales.
- Mantenimiento preventivo y correctivo: Dicha prestación comprenderá la ejecución de todas aquellas operaciones de revisión, ajuste, limpieza, reparación, etc. que resulten necesarias o convenientes para la plena operatividad de todos los equipos, tanto los del actual parque municipal, como los suministrados.

- Otros servicios profesionales: Principalmente la asistencia al personal del Ayuntamiento de Santurtzi en trabajos de optimización y mejora del servicio de reprografía.

Las tareas que se exponen en la presente cláusula no tienen carácter exhaustivo ni limitativo, ya que se podrán plantear adaptaciones sobre trabajos descritos que, aún no previstos, sean propios de la naturaleza del presente contrato.

Las propuestas estarán basadas en un precio de copia y un precio de arrendamiento por cada tipo impresora.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

El precio del arrendamiento de los equipos de impresión incluirá todo el equipamiento hardware y software necesario para el perfecto funcionamiento del servicio, así como los consumibles (exceptuando papel) y piezas necesarias para su mantenimiento y correcto funcionamiento, la mano de obra y los desplazamientos de los técnicos necesarios para la reparación de los equipos.

El Presupuesto máximo estimado para la ejecución del presente contrato es de 63.471,07 € de los cuales 13.328,93 € corresponden al IVA haciendo un total de 76.800 €, con un plazo de ejecución de la prestación de 4 años no prorrogables.

3.2 Dispositivos y estimación de servicios

El Ayuntamiento de Santurtzi dispone actualmente de **113 dispositivos** que *anualmente* ejecutan aproximadamente los siguientes trabajos:

Impresión negro: 954.000 copias.
Impresión color: 78.000 copias

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN

4.1 Condiciones generales

La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes ***requisitos***:

- Correrán por cuenta de la entidad que resulte adjudicataria *todos* los componentes *hardware* y *software* necesarios para adecuar los equipos a las características mínimas requeridas en la prestación.

- Todos los equipos suministrados serán nuevos y de la misma marca, con excepción del modelo tipo 4 que podrá ser de distinto fabricante al resto de equipos.

- Los equipos por suministrar se podrán solicitar durante la vigencia del contrato de forma progresiva, sin que sea necesario suministrar el total de los equipos al inicio de este, pero sí durante el primer primero año del presente contrato. En caso de que dejen de estar disponibles equipos iguales a los ofertados al inicio del contrato, se deberán suministrar equipos equivalentes, previa conformidad del Servicio de Informática municipal.

- La propiedad de las máquinas instaladas será en todo momento de la entidad que resulte adjudicataria, sin que ello suponga coste alguno para el Ayuntamiento de Santurtzi.

- La instalación de las máquinas incluirá la correcta conexión a la red de datos de los edificios en los que se encuentren ubicadas, según las directrices establecidas por el Servicio de Informática del Ayuntamiento de Santurtzi.

- La empresa adjudicataria, se ocupará de la recogida y correspondiente reciclaje de aquel equipamiento que sea retirado de las instalaciones municipales.

- Todos los equipos instalados deberán ser compatibles con todas las versiones de 32 y 64 bits de los siguientes sistemas operativos:

  Windows 2012 Server
  Windows 2019 Server

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Windows 2025 Server
Windows 7
Windows 8
Windows 10
Windows 11

Todos los equipos instalados deberán ser compatibles con la impresión de AS/400 con Client Access.

- Cada dispositivo del sistema deberá disponer, en su ubicación física de instalación de al menos, una (1) unidad de repuesto de cada tipo de cartucho de tóner que consuma con el fin de evitar interrupciones del servicio.

4.2 Equipamiento y características mínimas

El equipamiento a suministrar deberá estar compuesto por dispositivos que respondan a la tipología y características técnicas mínimas descritas a continuación.

Tipo 1) IMPRESORA MONOCROMO

- TIEMPO DE LA PRIMERA IMPRESIÓN 8 SEGUNDOS O INFERIOR
- VELOCIDAD EN DIN A-4 35 COPIAS MINUTO O SUPERIOR
- IMPRESIÓN A DOBLE CARA
- MEMORIA DE 128 MB O SUPERIOR
- BANDEJA DE ENTRADA DE PAPEL DE 250 HOJAS O SUPERIOR
- BANDEJA DE SALIDA DE 150 HOJAS O SUPERIOR
- RUIDO INFERIOR A 55 DB
- TARJETA DE RED ETHERNET (10/100 BASE TX) Y USB 2.0 HISPEED
- EMULACIONES COMPATIBLES CON PCL5E, PCL6, POST SCRIPT
- GARANTIA PARA EL PERIODO ESTABLECIDO CON COSTE POR COPIA INCLUYENDO TONER, PIEZAS, REVISIONES, DESPLAZAMIENTO Y MANO DE OBRA
- EMULACIONES COMPATIBLES CON PCL5E, PCL6, POST SCRIPT, IMPRESIÓN DIRECTA DE PDF

Tipo 2) MULTIFUNCION COLOR CON FAX

- CON POSIBILIDAD DE FUNCION DE FAX, IMPRESORA, FOTOCOPIADORA, ESCANER
- VELOCIDAD DE IMPRESION DE 45 COPIAS POR MINUTO, O SUPERIOR
- ALIMENTADOR AUTOMATICO DE ORIGINALES A DOBLE CARA AUTOMATICA
- IMPRESIÓN A DOBLE CARA
- PRIMERA COPIA EN NEGRO EN 10 SEGUNDOS O INFERIOR
- PRIMERA COPIA EN COLOR EN 14 SEGUNDOS O INFERIOR
- BANDEJA DE ENTRADA DE 250 HOJAS O SUPERIOR
- BANDEJA DE SALIDA DE 250 HOJAS O SUPERIOR
- GRAMAJE DE IMPRESIÓN DE 60 GR. O SUPERIOR
- ZOOM 25-400% EN INCREMENTOS DEL 1%
- MEMORIA DE 128 MB O SUPERIOR

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- TARJETA DE RED ETHERNET (10/100 BASE TX) Y USB 2.0 HISPEED
- AHORRO DE ENERGIA
- ESCANEADO SIN COSTE A NEGRO Y COLOR A 20 COPIAS MINUTO O SUPERIOR DUPLEX.
- RESOLUCIÓN DE 600X600 DPI O SUPERIOR
- EMULACIONES COMPATIBLES CON PCL5E, PCL6, POST SCRIPT, IMPRESIÓN DIRECTA DE PDF
- GARANTIA PARA EL PERIODO ESTABLECIDO CON COSTE POR COPIA INCLUYENDO TONER, PIEZAS, REVISIONES, DESPLAZAMIENTO Y MANO DE OBRA

Tipo 3) PLOTTER A0

- SISTEMA DE INYECCION TERMICA A NEGRO Y COLOR
- VELOCIDAD DE IMPRESION PARA A1 35 SEGUNDOS O INFERIOR
- RESOLUCION DE 2.400X1.200 PPP. O SUPERIOR
- ALIMENTADOR DE HOJAS Y DE ROLLO DE 914 MM CON CORTADOR AUTOMATICO
- BANDEJA DE 50 HOJAS A3
- MEMORIA DE 1 GB O SUPERIOR
- PUERTO USB 2.0 O SUPERIOR
- TARJETA DE RED INCLUIDA
- CONECTIVIDAD WI-FI
- PANTALLA TACTIL DE 4 PULGADAS O SUPERIOR
- PREVISUALIZACION DE TRABAJOS EN PANTALLA ANTES DE IMPRESIÓN
- GARANTIA PARA EL PERIODO ESTABLECIDO CON COSTE POR COPIA INCLUYENDO TONER, PIEZAS, REVISIONES, DESPLAZAMIENTO Y MANO DE OBRA

Tipo 4) FOTOCOPIADORA COLOR TIPO MESA CON POSIBILIDAD DE FUNCION DE FAX, IMPRESORA, FOTOCOPIADORA, ESCANER con opción dúplex.

- VELOCIDAD DE IMPRESION DE 45 COPIAS POR MINUTO, O SUPERIOR EN A4 B/N Y COLOR.
- TIEMPO DE SALIDA DE LA PRIMERA COPIA EN BLANCO Y NEGRO MÁXIMO 7 SEGUNDOS.
- ALIMENTADOR AUTOMATICO DE ORIGINALES A DOBLE CARA AUTOMATICA.
- IMPRESIÓN A DOBLE CARA.
- 2 BANDEJAS DE ENTRADA DE 500 HOJAS O SUPERIOR.
- CAPACIDAD DE PAPEL HASTA DIN-A3.
- BANDEJA DE SALIDA DE 250 HOJAS O SUPERIOR.
- GRAMAJE DE IMPRESIÓN DE 50 GR. O SUPERIOR.
- ZOOM 25-400% EN INCREMENTOS DEL 1%.
- MEMORIA DE 2048 MB O SUPERIOR.
- RESOLUCIÓN DE 600X600 DPI O SUPERIOR
- TARJETA DE RED ETHERNET (10/100 BASE TX) Y USB 2.0 HISPEED.
- FORMATO DE ARCHIVO DE ESCANEO PDF Y JPG COMO MÍNIMO.
- AHORRO DE ENERGIA.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Las distintas características descritas para cada equipo tienen el carácter de mínimos y son de obligado cumplimiento.

4.3 Número de dispositivos por tipología.

El número de dispositivos actualmente en funcionamiento es el siguiente:

Tipo	Modelo	Hoja.Datos
Tipo 1	HP E50145DN	66
Tipo 2	HP P57750DW	39
Tipo 3	HP T730	2
Tipo 4	HP E78330	6
		113

La cantidad de dispositivos que se deberán suministrar, serán los siguientes:

Dispositivo	Cantidad
Tipo 1	20
Tipo 2	20
Tipo 3	2
Tipo 4	10

4.4 Gestión de los dispositivos.

Será necesaria la implantación, por parte de la empresa que resulte adjudicataria, de un protocolo de monitorización, bien con el uso de una herramienta remota o de forma presencial, de los equipos de impresión que permita recopilar toda la información de estos, así como su gestión de forma proactiva, con el fin de reducir los tiempos en los que se incurre la falta de disponibilidad de estos.

Los licitadores deberán especificar en la Memoria Técnica la forma de recopilar la citada información. Se establecerá de igual forma el acceso a una herramienta, preferiblemente web, que permita comprobar el estado de las incidencias y otros aspectos relacionados con el parque de máquinas. La descripción exhaustiva de esta herramienta permitirá su valoración en el punto 4 de los criterios de adjudicación no cuantificables mediante fórmula.

Correrá a cargo de la empresa que resulte adjudicataria todos los elementos hardware y software necesarios para la implantación de la herramienta.

De igual forma, será obligación de la empresa adjudicataria, la recogida de los datos referidos a número de impresiones, para realizar la facturación, por el gasto correspondiente al citado servicio.

4.5 Contabilización e integración con el sistema de gestión del Ayuntamiento de Santurtzi.

La solución que se ponga a disposición del servicio para la contabilización deberá, al menos, ser capaz de informar del número de impresiones, copias y escaneos que se realicen en los distintos dispositivos que forman parte del sistema implantado.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

4.6 Formación e información.

Los licitadores deberán presentar un plan de formación, tanto para usuarios como para administradores del sistema que incorporarán en la Memoria Técnica y que será valorada en el punto 5) de los criterios de valoración no cuantificables mediante fórmula.

La formación de administradores deberá estar orientada al manejo, gestión y configuración de las distintas herramientas de software de gestión y explotación del que disponga el sistema implantado.

La formación de usuarios será continua y estará orientada al manejo, manipulación y resolución de problemas simples, referidos a los dispositivos que estén empleándose, ya sean con funciones de impresión, fotocopiado o escaneo.

Para la resolución de problemas por parte de los usuarios y como manual de manejo y manipulación simple de los dispositivos, la empresa adjudicataria, tras la instalación del equipamiento, deberá presentar documentación en formato digital para su publicación en la intranet del Ayuntamiento de Santurtzi, así como en formato de papel en la misma ubicación de los dispositivos instalados.

Los aspectos relacionados en el presente punto deberán estar incluidos en la Memoria Técnica para su correcta valoración.

4.7 Puesta en funcionamiento.

Los licitadores deberán presentar un plan de implantación del proyecto en el que se establezcan claramente las diferentes fases propuestas y los medios humanos y materiales ofertados. Esta información se incluirá en la Memoria Técnica y será valorado tal y como aparece reflejado en el punto 3) de los criterios de adjudicación no cuantificables mediante fórmula.

La empresa adjudicataria deberá coordinar y consensuar con el Servicio de Informática del Ayuntamiento de Santurtzi este plan de implantación, de tal modo que se detallen las ubicaciones, fechas de actuación, responsables y datos de contacto de las diferentes ubicaciones y servicios, modelos por ubicación, fechas de instalación por equipo, configuraciones de red de cada uno de los componentes, etc.

4.8 Servicio técnico.

El mantenimiento de los equipos instalados y la asistencia técnica para los mismos correrá a cargo de la empresa que resulte adjudicataria. Para ello, se presentará un programa de nivel de servicio del total de los equipos integrantes del sistema, que deberá incluirse en la Memoria Técnica. Dicha información será valorada de acuerdo con lo señalado en el punto 2) de los criterios de adjudicación no cuantificables mediante fórmula.

4.8.1 Cobertura horaria.

La empresa adjudicataria deberá garantizar un soporte capaz de dar asistencia y cobertura técnica todos los días laborales del año en una franja horaria comprendida entre las 8 y las 20 horas.

4.8.2 Tiempo de respuesta.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

El tiempo de respuesta para la atención y resolución de averías "in situ" será de un máximo de (6) seis horas dentro de la franja horaria de atención establecida en el punto anterior.

Cuando un equipo no pueda ser reparado "in situ", o la reparación de este implique la inactividad por un período superior a los (2) dos días hábiles desde la comunicación de la avería, deberá ser sustituido por un equipo del mismo tipo, hasta la total reparación del primero. La instalación, puesta en funcionamiento y configuración del nuevo equipo correrá a cargo de la empresa adjudicataria. El incumplimiento por parte del adjudicatario de estos tiempos en tres ocasiones, durante un plazo de un mes podrá suponer la resolución del contrato salvo causas de fuerza mayor, justificadas por la empresa y acreditadas por el personal técnico del Ayuntamiento de Santurtzi.

4.8.3 Coordinación técnica.

A fin de coordinar el servicio objeto de presente contratación la empresa que resulte adjudicataria deberá designar **un coordinador - responsable** integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones, además de las previstas en el apartado 5 las siguientes:

a) Recibir y transmitir cualquier incidencia que se produzca con motivo de la ejecución del contrato.

A tal efecto, se deberá por éste designar una única dirección de correo electrónico y un único número de teléfono por medio de cual realizar cualquier aviso, notificación y contacto.

b) Controlar el cumplimiento y coordinación del equipo profesional puesto a disposición del servicio.

De conformidad con lo previsto en el apartado 4.4 del presente pliego, la entidad que resulte adjudicataria habilitara la herramienta para recibir las alertas y avisos de operatividad de cada uno de los dispositivos "de reprografía" relacionados en la presente contratación. Dichas alertas deberán igualmente resultar notificadas (a título informativo) en el buzón de correo habilitado por el Ayuntamiento de Santurtzi.

4.8.4 Costes.

La empresa que resulte adjudicataria correrá con todos los gastos correspondientes a las piezas y repuestos que sea necesario incorporar a las máquinas como consecuencia de una avería o de una actuación de mantenimiento, así como los que deriven de la mano de obra y desplazamientos del personal de servicio técnico.

Serán igualmente por cuenta de la empresa que resulte adjudicataria los costes derivados de tóner y demás consumibles que sean precisos para la plena actividad de las máquinas (excluido el papel), sin incluir tampoco, los consumibles correspondientes a los plotters.

4.9 Fases de prestación del servicio.

La prestación del servicio se desarrollará, con carácter general, conforme a las siguientes fases:

- Transición
- Estabilización
- Servicio regular.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Devolución del servicio.

El contrato objeto del presente pliego tendrá, como inicio efectivo, la finalización de la fase de Transición

4.9.1 Fase de transición.

En esta fase preparatoria, que se considera previa al inicio de la prestación del servicio, los equipos de trabajo tendrán que adquirir el conocimiento necesario sobre los sistemas, procesos y herramientas que son objeto de este contrato y sobre el funcionamiento de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Santurtzi.

Es esencial contemplar y dar la importancia necesaria a la etapa inicial de migración y transición que implicará el cambio de proveedor, debiéndose tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto al inicio del contrato y para garantizar la continuidad del servicio existente en todos los centros, sin que en ningún momento se resienta el nivel de servicio prestado a los usuarios.

4.9.2 Fase de estabilización.

Esta fase, que arranca con el propio inicio de la prestación del servicio, considera la necesidad del adjudicatario de ajustar sus procedimientos y equipos al entorno de trabajo y problemática operativa existente en el Ayuntamiento de Santurtzi y de realizar las primeras mediciones y contrastes de los parámetros de nivel de servicio que, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente pliego, deberán llegar a los niveles requeridos tras un periodo aceptable.

4.9.3 Fase de servicio regular.

En esta fase se realizarán las tareas propias de las líneas del servicio descritas en este pliego. A partir de su inicio, los niveles de servicio se considerarán contractuales y por tanto sujetos al acuerdo de nivel de servicios suscrito y al marco de penalizaciones asociadas al mismo.

4.9.4 Fase de devolución del servicio.

El objetivo de esta fase es devolver la responsabilidad del servicio al Ayuntamiento de Santurtzi o a quien éste determine.

El licitador incluirá un plan de devolución del servicio detallado, que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas por cada una de las partes, en relación con la devolución y que incluya los términos y condiciones en que se realizará.

En caso de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del contrato, teniendo que realizar en paralelo, los trabajos de devolución con los de prestación del servicio, sin

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

coste adicional para el Ayuntamiento de Santurtzi.

Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario saliente ha de cumplir con los acuerdos de nivel de servicio. El plan de devolución no ha de causar ninguna discontinuidad en el servicio.

El adjudicatario deberá entregar una actualización de este plan inicial (plan de devolución definitivo) un mes antes del inicio de la fase de devolución del servicio.

El adjudicatario estará obligado a:

- Ofrecer toda la ayuda necesaria en la transferencia al Ayuntamiento de Santurtzi o a las terceras partes que éste designe.

- Ofrecer, en su caso, toda la ayuda en la transferencia de servicios al Ayuntamiento de Santurtzi o a las terceras partes que éste determine.

5. MEDIOS PROFESIONALES

5.1 Condiciones Generales

El personal adscrito al presente contrato por la empresa licitadora dependerá exclusivamente de la empresa que resulte adjudicataria, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa que resulte adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento de Santurtzi del cumplimiento de aquellos requisitos.

2.- La empresa que resulte adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio.

3.- La empresa que resulte adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

4.- La empresa que resulte adjudicataria velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5.- La empresa que resulte adjudicataria deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutora de la empresa adjudicataria frente al Ayuntamiento de Santurtzi, canalizando la comunicación entre la empresa adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Ayuntamiento de Santurtzi, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con el Ayuntamiento de Santurtzi, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Garantizar que mientras los profesionales puestos a disposición de servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo del Ayuntamiento de Santurtzi estos cumplan con las normas de seguridad y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como trabajadores de la empresa que resulte adjudicataria del servicio.

5.2 Condiciones Particulares

Todos los profesionales puestos a disposición de la presente contratación deberán contar con la experiencia y conocimientos necesarios para la correcta prestación de los servicios.

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- (1) **Coordinador responsable de servicio.**

  El/la Coordinador/a responsable del servicio deberá tener **autonomía y capacidad de gestión y decisión** garantizando una rápida respuesta al Ayuntamiento de Santurtzi ante cualquier incidencia, consulta o necesidad en relación al servicio contratado.

  Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar tanto en horario de oficina, como fuera de este (incluidos fines de semana y festivos) cualquier cuestión relativa al servicio contratado.

  Se reunirá (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio del Ayuntamiento de Santurtzi) con el personal técnico para tratar todos los aspectos del servicio.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Perfil profesional mínimo requerido: Deberá tener, al menos, 5 años de experiencia en la prestación de servicios de iguales características.

- (1) **Técnico especialista**

Este especialista actuará como técnico de mantenimiento de los equipos y sistema instalado. Estará bajo la coordinación y supervisión del responsable de servicio y deberá tener como mínimo el siguiente perfil profesional:

- Formación profesional: FP2 o equivalente.
- Poseer una experiencia acreditada mínima de 5 años en el mantenimiento de sistemas de reprografía y de 1 año en equipos iguales o similares a los ofertados (misma marca).
- Certificado del fabricante de los equipos acreditativo de su capacidad para mantener los equipos.

6. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las facturas deberán ser emitidas por la entidad que resulte adjudicataria, de acuerdo a los servicios prestados. Estas facturas deberán contar con el visto bueno del responsable del Contrato designado por el Ayuntamiento de Santurtzi.

Las facturas emitidas deberán contener todos los conceptos desglosados de forma que permita identificar los servicios prestados en relación con las condiciones contratadas y deberá además incluir la relación actualizada de los contadores de todos los dispositivos que integran el sistema y los totales por centro.

La empresa que resulte adjudicataria deberá, cuando corresponda, emitir facturas por los siguientes conceptos:

1.1 Suministro y puesta a disposición del equipamiento (cuantía fija)**.** Será facturado mensualmente con un importe fijo por máquina.

1.2 Resto de trabajos (cuantía variable). Será facturado mensualmente en función del número de copias efectivamente realizadas. El precio unitario por copia será función del tipo de copia (B/N o color) y del tipo de máquina utilizada. Este precio unitario deberá comprender asimismo el coste del resto de prestaciones (suministro y gestión de consumibles; mantenimiento preventivo y correctivo).

7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá rendir cuentas al Ayuntamiento de Santurtzi sobre el desarrollo del contrato. Con este fin, previa petición del Ayuntamiento de Santurtzi, se desarrollarán todas las reuniones que estime el personal técnico del Ayuntamiento y con la frecuencia determinada por el citado personal técnico de conformidad con lo siguiente:

Se requerirá la asistencia del coordinador responsable del servicio de la empresa que resulte adjudicataria.

Celebrada la reunión, la empresa que resulte adjudicataria redactará la correspondiente acta que deberá posteriormente ser validada por el responsable del contrato perteneciente al Ayuntamiento de Santurtzi.

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

El modelo de Informe deberá ser validado por el responsable del Contrato del Ayuntamiento de Santurtzi e incluirá al menos:

Copias (B/N/color; A3/A4) por máquina.
Incidencias acontecidas y tiempos de respuesta.
Nivel de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.
Otras que a petición del Ayuntamiento de Santurtzi se consideren de interés.

Adicionalmente, la empresa que resulte Adjudicataria deberá entregar al Ayuntamiento de Santurtzi los siguientes informes periódicos:

Informes bimensuales:

- Contadores de impresión, copias y escaneos por máquina.

Informes trimestrales (marzo, junio, septiembre, diciembre)

- Resumen de incidencias gestionadas. Tipificadas y categorizadas.
- Tiempo de respuesta medio ante incidencias gestionadas.
- Nivel de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.

Informes anuales (enero).

- Informe anual de residuos generados.
- Informe anual de dispositivos retirados y destino (reciclaje, remodelación y reutilización, etc.)

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ANEXO I

(Nota: este Anexo únicamente se cumplimentará, antes del inicio de las prestaciones, por el adjudicatario de contratos en los que exista concurrencia de trabajadores en centros de trabajo municipales cuando el Ayuntamiento tiene la condición de empresario principal)

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA EMPRESA CONTRATADA

D./Dña. ....., con DNI nº....., en representación de la empresa ....., adjudicataria del contrato de.....

DECLARA:

Que el Ayuntamiento de Santurtzi, titular del centro de trabajo en el que se desarrolla mi actividad, me ha informado sobre los riesgos generales del centro, sobre los peligros de los equipos, productos, materias primas y útiles que se me han proporcionado para la prevención y protección que deberé adoptar. Asimismo, he recibido adecuada información sobre las medidas de emergencia a aplicar en caso de necesidad.

Por lo tanto, acepto el compromiso de:

a) Trasladar estas informaciones a todos mis trabajadores empleados en este centro.
b) Cumplir las normas generales y específicas de prevención.
c) Utilizar equipos de trabajo en buen estado e idóneos para las tareas a realizar, así como los E.P.I. que se me indique.
d) Emplear trabajadores que dispongan de la aptitud y formación adecuada para el desempeño de las tareas encomendadas y, en cualquier caso, de la mínima exigible según la Ley.
e) Cooperar con el personal de la empresa en las tareas preventivas y, en particular, en caso de una emergencia.
f) Comunicar a la empresa todos los accidentes e incidentes que se produzcan entre mis trabajadores e investigar los que se estimen convenientes.

Que, asimismo, ha recibido del Ayuntamiento la siguiente documentación, para su entrega a los trabajadores de la empresa:

- Evaluación de riesgos generales del centro de trabajo.
- Medidas de prevención, protección y control periódico aplicables.
- Medidas de actuación en caso de emergencia y evaluación.

Fecha y firma: .....
Fdo:.....

Sinatzaile / Firmante: JOSEBA JULEN FERNANDEZ ONANDIA Data: 2025-03-05 07:08:20(UTC) Fecha: 05/03/2025 07:08:20 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (d3f56fb8-8cc4-4222-8749-7517209cbf0c) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.