PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO, EN LA MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN DE COMPRA, DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN E IMPRESORAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE GERNIKA-LUMO, ASÍ COMO SU MANTENIMIENTO Y SUMINISTRO DE LOS CORRESPONDIENTES CONSUMIBLES.

INDICE DEL PLIEGO

1.- OBJETO DEL CONTRATO. 2
2.- SITUACIÓN ACTUAL. 2
3.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN..... 3
4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN. 3
5.-CARACTERÍSTICAS COMUNES A TODOS LOS EQUIPOS. 4
6.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS. 5
7.- UBICACIONES DE LOS EQUIPOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO. 5
8.- CONDICIONES TÉCNICAS Y DE SERVICIO. 6
    8.1.- Auditoría y control de producción. 6
    8.2.- Sistemas de control y gestión remota. 7
    8.3.- Gestión de las incidencias. 7
    8.4.- Mantenimiento del parque de dispositivos. 7
    8.5.- Suministro de consumibles. 8
9.- RETIRADA DE EQUIPOS. 9
10.- NIVELES DE SERVICIO. 9
11.- SUMINISTRO E INSTALACIÓN. 9
12.- PLAN DE FORMACIÓN. 10
13.- PLAN DE FACTURACIÓN. 10

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas para el suministro y mantenimiento de equipos multifunción e impresoras en régimen de arrendamiento para el Ayuntamiento de Gernika-Lumo, orientado a cubrir las necesidades de producción documental y servicios asociados para las distintas dependencias municipales. Todo ello, procurando el mayor respeto posible al medioambiente y la creación de la menor huella ambiental posible.

El contrato incluye los siguientes aspectos:

- Proporcionar un parque de equipos multifunción e impresoras a todas las dependencias del Ayuntamiento de Gernika-Lumo, sustituyendo el actualmente existente.
- Proporcionar un sistema de gestión integral de control de las impresiones y escaneo.
- Proporcionar y gestionar la reposición de consumibles.
- Proporcionar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, del referido equipamiento.
- Proporcionar una garantía de los equipos a instalar durante la duración del contrato.
- Proporcionar un plan de formación del personal del Ayuntamiento de Gernika-Lumo para el correcto uso.

Debe suministrarse un parque de equipos de producción documental suficiente para las necesidades de impresión del Ayuntamiento. En este sentido se detallan en los apartados siguientes, las características técnicas mínimas que deben reunir los mencionados dispositivos, así como los lugares de instalación de cada uno de ellos.
El adjudicatario suministrará, instalará y mantendrá los equipos de producción documental en las distintas dependencias de Ayuntamiento.
Todas las licencias de software necesarias para la puesta en marcha del sistema correrán a cargo de la empresa adjudicataria, así como la instalación, configuración y puesta en marcha inicial del sistema al completo.

Código CPV:

- 30120000-6 Fotocopiadoras, máquinas offset e impresoras (principal)
- 30125110-5 Tóner para faxes e impresoras láser

2.- SITUACIÓN ACTUAL.

El parque de equipos multifunción e impresoras actualmente es el siguiente (15 máquinas):

UBICACIÓN	NUMERO EQUIPOS
HAZ	2
KONTUHARTZAILETZA	2
DIRUZAINTZA	1
ALKATETZA	1
LANGILERIA	1
IDAZKARITZA	2
ARTXIBOA	2

HIRIGINTZA	1
BULEGO TEKNIKOA	1
UDALTZAINGOA	1
TURISMO BULEGOA	1

3.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto base de licitación incluye los siguientes conceptos: suministro de los equipos y el precio por copia. De conformidad con la Carátula del PCAP, los licitadores deberán presentar su oferta económica para los siguientes conceptos:

a) Cuota de arrendamiento de las máquinas para la totalidad del contrato, diferenciadas por el tipo de modelo, misma cuota para el mismo modelo de máquina.
El coste de cuota mensual por máquina debe incluir todos los conceptos referidos a licencias de software y servicios relacionados en el PPT (apartados del 5 al 13), que se deben de cumplir de forma implícita y obligatoria. No se admitirá ningún tipo de coste adicional, ni de licencias ni de servicios, que no esté incluido en esta cuota de arrendamiento por máquina.

b) Precio unitario de copia en B/N y precio unitario de copia en color.
El servicio de impresión se articulará en un coste por página en blanco y negro y un coste por página en color, común a todos los dispositivos (dependiendo el modelo).
El coste por página deberá incluir la garantía, el mantenimiento, el servicio y la gestión asociados a la producción de dichos equipos, así como todos los consumibles necesarios para la impresión y fotocopia, excepto el papel, independientemente de la cobertura realizada. El servicio de escaneado será gratuito.

El precio de copia no estará calculado en base a ninguna estimación de copias, sino que será fijo para la totalidad del contrato.

4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN.

Debe suministrarse un parque de equipos de producción documental suficiente para las necesidades de impresión del Ayuntamiento en todas sus áreas. En este sentido se detallan, en los apartados siguientes, las características técnicas de los mencionados dispositivos donde se indican las características mínimas necesarias de cada dispositivo, así como los lugares de instalación de cada uno de ellos.

El adjudicatario suministrará, instalará y mantendrá los equipos de producción documental en las distintas dependencias del Ayuntamiento. Dichos equipos serán de diferentes tipologías, cuyas características mínimas, de obligado cumplimiento, serán las descritas en el presente pliego.
Todas las licencias de software necesarias para la puesta en marcha del sistema, correrán a cargo de la empresa adjudicataria, así como la instalación, configuración y puesta en marcha inicial del sistema al completo, bajo la colaboración de persona encargada de la empresa para la gestión del proyecto.

5.-CARACTERÍSTICAS COMUNES A TODOS LOS EQUIPOS.

Todos los equipos que se suministrarán serán del mismo fabricante, nuevos, a estrenar, vigentes actualmente en catálogo, de tecnología láser y deberán cumplir como requisito mínimo e indispensable el cumplimiento las siguientes características, además de los requisitos mínimos y condiciones o prestaciones incluidas en el resto de este pliego:

- Impresión láser.
- Lenguaje de impresión: PostScript3 por emulación, PCL5e y PCL6.
- Tarjeta de red Ethernet.
- Dúplex automático.
- Bandeja bypass.
- Todos los equipos deberán ser compatibles con todas las versiones de 32 y 64 bits de toda la familia de sistemas operativos de Microsoft Windows y MAC
- Todos los equipos en red deben presentar la posibilidad de ser controlados vía web para comprobar su estado e incidencias.
- Se integrarán al completo en el Directorio Activo existente en el Ayuntamiento de Gernika-Lumo.
- Posibilidad de disponer tanto en panel como en driver de una versión en euskera.

Se exigirá que el controlador sea único y universal, que incorpore todas las funcionalidades de los controladores específicos de cada modelo.

Los equipos multifunción deben incorporar las características tecnológicas que permitan la implantación de soluciones de copia electrónica auténtica según la normativa de administración electrónica y las normas técnicas de interoperabilidad del ENS/ENI. Confirmar esta posibilidad.

En cuanto a seguridad, deberán incluir los siguientes requisitos:

- Todos los trabajos de impresión se registrarán en una cola única, independientemente de las máquina y se recuperarán los trabajos de las impresiones retenidas utilizando el código de usuario en cualquier máquina multifuncional (sistema “Follow Me” o similar).
- Impresión retenida, por la cual no se imprimirá ningún documento hasta la autenticación del usuario propietario del mismo en el dispositivo. No requerido para el modelo 2.
- Definir las características necesarias para el servidor de impresión donde se albergará el depósito y gestión de la cola única de impresión. Este servidor será virtual (VMWare) y será generado y gestionado por el Ayuntamiento, sin coste adicional para el adjudicatario del Proyecto.
- Existencia de códigos para acceder al equipo y sus funciones
- Registro de actividad por código e intervalo de fechas (impresiones, copias y escaneos)
- Todos los equipos cumplirán la norma Energy Star o equivalentes.

6.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS.

Se detallan a continuación las características técnicas mínimas que debe cumplir cada dispositivo.
Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán admitidas en el presente procedimiento de licitación.

TIPOS DE EQUIPOS:

Modelo 1 – Multifunción A3 Color

- Los equipos deben de ser nuevos
- Funciones de fotocopiadora, impresora y escáner
- Impresión láser color
- Velocidad de impresión: 30 ppm en color y en b/n
- Alimentador automático de originales con lectura de ambas caras en una pasada
- Escaneo a carpeta o email
- Dúplex automático.
- Tamaño de papel hasta DIN-A3
- Lenguaje de impresión: PostScript3 por emulación, PCL5e y PCL6.
- Tarjeta de red Ethernet
- Disco duro interno mínimo 250 GB.
- Memoria mínimo 2 GB
- Formatos de escaneo: TIFF – JPG – PDF/A – PDF OCR.
- Capacidad entrada papel: 2 Bandejas de 500 hojas
- Bandeja de Bypass
- Mueble con ruedas

Modelo 2 – Impresora A4 B/N

- Los equipos deben de ser nuevos
- Impresión láser monocromo
- Velocidad de impresión: 30 ppm
- Dúplex automático
- Tamaños de papel A4, A5, sobre DL
- Bandeja estándar de 250 hojas
- Bandeja de Bypass
- Tarjeta de red Ethernet
- Lenguaje de impresión: PostScript3 por emulación, PCL5e y PCL6.

7.- UBICACIONES DE LOS EQUIPOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO

Los equipos objeto del contrato, que se relacionan a continuación, se instalarán en los siguientes Departamentos/servicios Municipales, todos ellos sitos en el término municipal de Gernika-Lumo:

UBICACIÓN	Cantidad	Tipo de equipo	Suministro o mantenimiento
SAC	1	Existente	Mantenimiento
KONTUHARTZAILETZA	1	Modelo 1	Suministro
KONTUHARTZAILEA	1	Modelo 2	Suministro
DIRUZAINTZA	1	Modelo 2	Suministro

ALKATETZA	1	Modelo 1	Suministro
LANGILERIA	1	Modelo 2	Suministro
IDAZKARITZA	1	Modelo 2	Suministro
HALL IDAZKARITZA	1	Modelo 1	Suministro
ARTXIBOA	1	Modelo 2	Suministro
HIRIGINTZA	1	Modelo 2	Suministro
BULEGO TEKNIKOA	1	Modelo 1	Suministro
UDALTZAINGOA	1	Modelo 1	Suministro
TURISMO BULEGOA	1	Modelo 1	Suministro

8.- CONDICIONES TÉCNICAS Y DE SERVICIO.

8.1.- Auditoría y control de producción.

La empresa adjudicataria suministrará una solución que permita realizar auditorías y controles de impresión, retención de los trabajos de impresión, etc. de todos los equipos instalados.

Esta instalación se hará en modelo SAS pago por uso por lo que el coste de los sistemas, licencias, etc. necesarios para dar el servicio deberán estar incluidos en la facturación mensual.

La instalación, configuración y puesta en marcha del sistema de control así como los equipos objeto del presente contrato correrán a cargo de la empresa adjudicataria al igual que la instalación de todos aquellos drivers necesarios en los equipos de cada cliente.

El servidor de impresión será compatible con entornos Windows y Citrix, de forma que todos los controles de Auditoría, autorización y Autenticación sean válidos para ambos entornos. El sistema deberá ser autónomo de forma que, al menos los equipos multifuncionales, puedan funcionar correctamente en caso de no poder conectarse al Servidor de Impresión, ya sea por problemas de red o mal funcionamiento del mismo. Una vez recuperado el sistema, los trabajos realizados en estas máquinas deberán ser auditados automáticamente en el Servidor de Impresión.

El sistema será capaz de auditar y controlar los trabajos de impresión realizados en todos los equipos objeto del contrato, independientemente de que se encuentren conectados a la Intranet Municipal o en edificios remotos (todos ellos con acceso a Internet).

La aplicación deberá importar los usuarios existentes en el Directorio Activo para el control de copias/fotocopiados, de forma que se puedan establecer las siguientes restricciones:

- Bloqueo de trabajos en color.
- Conversión automática de trabajos en color a trabajos en B/N.
- Forzar impresión automática a doble cara, excepto para ciertos usuarios del Directorio Activo.
- Bloqueo de impresiones con un número de páginas superior a uno permitido, etc.

Realización de informes, como mínimo:

- Impresiones/fotocopiados realizados por un determinado usuario y/o Departamentos completos, ya sean trabajos en B/N o color. La información que se mostrará será, al menos: nombre de usuario, nombre del equipo donde ha impreso, cantidad de páginas, cantidad de páginas en color, cantidad de páginas en B/N. Para los Departamentos se agruparán los usuarios en Departamentos.
- Número de copias realizadas en un equipo indicando los usuarios que las han realizado.

El periodo de tiempo sobre el que se realizará el informe se acotará a la hora de la realización del mismo (último mes, último año, entre fechas, etc.).

El Ayuntamiento de Gernika-Lumo recibirá la formación necesaria para ser autónomo en el uso del aplicativo, sobre todo en las tareas más cotidianas como pueden ser la configuración de nuevos equipos, reglas, informes, et.
En la oferta deberán estar incluidas las actualizaciones de la herramienta durante la duración del contrato así como el soporte directo para cualquier duda o incidencia.

8.2.- Sistemas de control y gestión remota.

Se debe implementar un sistema de control y gestión remota para la supervisión de alertas y gestión de pedidos de forma automática de consumibles sin la intervención del usuario, permitiendo:
- Visualizar los equipos conectados a la red y consultar parámetros generales del dispositivo como modelo, serie, direcciones IP, contadores, etc.
- Clasificación de los dispositivos en grupos según criterios a determinar.
- Modificación del estado de los dispositivos.
- Control del parque de dispositivos.
- Monitorización de los dispositivos, gestionando las alertas y condiciones de error.
- Monitorización proactiva de atascos, averías, falta de tóner y/o papel y otras anomalías.

8.3.- Gestión de las incidencias.

El Ayuntamiento de Gernika-Lumo podrá solicitar soporte técnico a través de un número de teléfono único y/o una página web.
La empresa adjudicataria deberá ofertar un servicio que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio así como el seguimiento y reportes necesarios para asegurar la satisfacción del Ayuntamiento para cumplir los siguientes objetivos:
- Planificación de la instalación.
- Medición de los niveles de servicio.
- Resolución de incidencias hardware y software en el entorno del equipo.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Sustitución de cuantas piezas sean necesarias para el normal funcionamiento del equipamiento.
- Suministro y reposición de los consumibles.

8.4.- Mantenimiento del parque de dispositivos.

El mantenimiento de todos los equipos objeto del presente contrato, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, definiendo un acuerdo de servicio a través del cual se garantizará el funcionamiento de dichos equipos en todo momento.
En dicho mantenimiento estarán incluidas las salidas y manos de obra, partes, piezas y repuestos en general que permitan al dispositivo estar en perfecto funcionamiento.

8.4.1 Mantenimiento preventivo.
El adjudicatario realizará de forma periódica y programada las revisiones y acciones preventivas para anticipar la aparición de posibles incidencias que repercutan en el correcto funcionamiento de los equipos.

Se revisarán con una periodicidad mínima anual, realizando al menos las tareas de limpieza general externa e interna de los equipos y comprobaciones de su correcto funcionamiento y, en todo caso, las tareas concretas fijadas por el fabricante.
Los trabajos de mantenimiento preventivo que requieran parada planificada solo podrán realizarse previa conformidad con el Ayuntamiento de Gernika-Lumo.

8.4.2 Mantenimiento correctivo.
El mantenimiento correctivo incluye la resolución y reparación de incidencias y averías. Los materiales utilizados para la reparación de los equipos deberán ser nuevos y originales de la marca fabricante de los equipos, siempre que se pudiera.
En caso de que no se pudieran suministrar piezas originales en alguno de los equipos, se admitirá el uso de piezas usadas.
En caso de que fuera imposible suministrar piezas nuevas o usadas y el equipo quedará inservible, se deberá proceder a su retirada.
El Responsable del contrato deberá autorizar el uso de piezas usadas o la retirada del equipo.
El tiempo de resolución de averías será de un máximo de 24 horas desde la notificación de la avería, después de las cuales el equipo deberá estar en funcionamiento nuevamente, salvo por causas no imputables al adjudicatario debidamente justificadas. No serán computables las horas de sábados, domingos y festivos.
El coste de mantenimiento de los equipos está incluido en el precio unitario de la copia ofertada por el contratante y se facturará en función del número de copias/impresiones realizadas en el periodo correspondiente.
No se abonará importe alguno por el escaneado de documento.

8.5.- Suministro de consumibles.

La empresa adjudicataria suministrará, gestionará y repondrá consumibles y fungibles (cartuchos de tóner...) así como cualquier otro tipo de pieza/recambio necesario para el correcto funcionamiento de los equipos, debiendo garantizar, en todo momento, la disponibilidad de piezas de repuesto.
Los consumibles deberán ser siempre originales.
El coste de los consumibles se entiende incluido dentro del precio por copia indicado por la entidad adjudicataria en su oferta.
La reposición de todos los consumibles se hará preferiblemente sin intervención de los usuarios, por lo que la máquina tendrá que estar preparada para remitir la información necesaria para hacer el pedido, y que la entrega se realice directamente en la ubicación exacta de la máquina (Edificio con dirección completa, planta, Departamento, identificación de máquina con numeración predefinida y/o número de serie).
La comunicación de dicha reposición se realizará de cualquiera de las tres formas siguientes:
- Vía telefónica.
- Vía web.
- De forma automática a través del software de gestión suministrado con los equipos.
En cualquiera de los casos, los consumibles serán suministrados en las 24 horas siguientes a su pedido.
La empresa adjudicataria vendrá obligada a llevar a cabo una correcta gestión de los residuos que se generan, en particular, de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de acuerdo con el RD 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

En el caso de aparatos eléctricos y electrónicos (incluidos tóneres y cartuchos de impresión) que llegado al final de su vida útil, deban sustituirse por nuevos, la empresa adjudicataria vendrá obligada a la retirada y correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a través de los sistemas integrados de gestión.
Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer al Ayuntamiento de Gernika-Lumo de recipientes o contenedores para depósito residuos de tóneres y cartuchos de impresión para su posterior retirada a cargo de la adjudicataria, hasta un punto limpio.

En el momento del suministro e instalación de las máquinas adjudicadas en el contrato, deberán de disponer cada una de ellas y de forma individual y obligatoria, de un kit completo de consumible por juego de tóner de reserva, reponiéndose de forma automática, del tipo de tóner /color que corresponda, cuando se precise, tras la puesta en marcha de la máquina.

9.- RETIRADA DE EQUIPOS.
El adjudicatario deberá retirar las máquinas propiedad de este ayuntamiento que deban ser sustituidas, sin coste adicional. En tal caso, la retirada se realizará de manera concertada para que no se produzcan interrupciones del servicio y causando el mínimo de molestias a los trabajadores del Ayuntamiento.

10.- NIVELES DE SERVICIO.
El contratista es el responsable de cumplir con los requerimientos necesarios para cubrir las necesidades de impresión y escaneo, para ello destinará los recursos tanto humanos como tecnológicos para el cumplimiento de los niveles de servicio contratado.
- Ante cualquier tipo de incidencia por mal funcionamiento de cualquier equipo objeto del presente contrato, se establece un tiempo máximo de respuesta de 8 horas.
La empresa adjudicataria se compromete a solucionar cualquier tipo de incidencia en un máximo de 24 horas desde la comunicación de la misma.
- El mantenimiento preventivo: Se realizará un mantenimiento preventivo, integral o parcial, cuando se alcance el número de copias recomendadas en las especificaciones técnicas del producto.
- Sustitución de equipos: A partir de los 6 días laborables en que uno de los equipos esté parado, el contratista se compromete a ceder al Ayuntamiento de Gernika-Lumo, sin coste adicional, otro equipo en condiciones inmediatas de uso de iguales o mejores características, durante el tiempo que el equipo esté averiado.

11.- SUMINISTRO E INSTALACIÓN.
La puesta en marcha de los equipos deberá realizarse siguiendo las necesidades del Ayuntamiento, en una o varias fases a determinar, pudiendo realizarse entregas parciales, a conveniencia del Ayuntamiento de Gernika-Lumo.
La planificación deberá ser aprobada por el Departamento de Informática con el fin de causar las menores molestias posibles a los usuarios.
Con carácter previo a la instalación de los equipos el adjudicatario deberá visitar las ubicaciones por si pudiese existir algún tipo de problema logístico o de espacio de ubicación, para poder tomar medidas en caso necesario.
Esta planificación podrá ser modificada por el Ayuntamiento en cualquier momento, ya sea por cuestiones técnicas o de servicio.
La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas:

- Transporte e instalación física de cada uno de los dispositivos a la ubicación indicada por el Departamento de Informática.
- Instalación y puesta en marcha de los equipos (hardware, software, drivers, etc..) de todos los dispositivos y puestos de trabajo que hagan uso de los mismos siguiendo las indicaciones del Departamento de Informática.
- Pruebas de impresión de los distintos tipos de documentos que se utilizan (office, contabilidad, rentas, etc.)
- Preparación de todas las carpetas de escaneo para la totalidad de los usuarios.
- Instalación y configuración del servidor de impresión y del sistema de gestión y control en una máquina virtual.
- Formación básica a los usuarios de forma departamental a medida que se van instalando los dispositivos.

12.- PLAN DE FORMACIÓN.

La adjudicataria deberá proporcionar formación al personal del Ayuntamiento de Gernika-Lumo, a través de un plan de formación que deberá desarrollarse desde el mismo momento de la instalación de las impresoras. A estos efectos, se proporcionarán sesiones formativas al personal, preferentemente grupales.

El plan de formación deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:
- Familiarización con el equipo: uso del panel de control, bandejas de entrada y salida, etc.
- Mantenimiento básico de usuario: carga de papel, tóner, grapas, atascos de papel, limpieza del cristal de exposición, etc.
- Conocimiento de las funcionalidades del equipo: impresión en B/N y color, impresión confidencial, copiado, escaneado, envío de documentos al correo electrónico, etc.

13.- PLAN DE FACTURACIÓN.
Habrá que tener en cuenta los siguientes puntos:

Existirá una cuota de arrendamiento de las máquinas, según modelo, que será la misma durante toda la duración del contrato.
La empresa adjudicataria indicará un precio por copia único para la totalidad de equipos multifunción objeto del contrato, indicando el precio en B/N y en precio en color. La factura se realizará en base al número exacto de copias realizadas en cada máquina, no en base a ninguna estimación.
La facturación se realizará mensualmente, incluyendo en la factura la cuota de arrendamiento de las máquinas, número de copias en B/N y color realizadas, precio individual de las mismas e importe total de la factura.
Las facturas se entregarán a través del portal de facturación electrónica del Ayuntamiento de Gernika-Lumo, con los datos de identificación correspondientes.
Las copias realizadas se consultarán sobre los propios contadores existentes en cada una de las máquinas de forma remota; en ningún caso se pedirán los contadores a los trabajadores del Ayuntamiento.