ASIER GUTIERREZ MOLANO (1, guztira 1)
Ingeniero Técnico
Sinaduraren data: 20/11/2025
HASH: 4c866cd5c4e8c332617d0a49c998667a
Derio UDALA / AYUNTAMIENTO

1 Objeto....3
2 Plazo de ejecución del contrato....3
3 Alcance del servicio....3
4 Subcontratación....4
5 Estimación del número de copias y Distribución de los equipos....4
6 Características mínimas generales obligatorias de los equipos....4
6.1 Características técnicas mínimas:....5
6.2 Requisitos energéticos y medioambientales....6
7 Software....6
7.1 Solución mixta de software de gestión y control de impresión/escaneo desplegado como servicio en Cloud (SaaS) y on-premise....6
7.2 Solución software avanzado en Cloud para la impresión segura....6
7.3 Instalación....7
7.4 Licenciamiento....7
7.4.1 Gestión de usuarios....7
7.4.2 Control y seguridad....7
7.4.3 Contabilización....8
7.4.4 Administración de consumibles....8
7.4.5 Criterios de impresión segura....8
7.4.6 Digitalización y envío....9
7.4.7 Movilidad....9
7.4.8 Disponibilidad....9
7.4.9 Monitorización....10
7.5 Solución on-premise....10
7.6 Otros aspectos técnicos generales....10
8 Condiciones del servicio....10
9 SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio)....13
9.1 Tiempo de respuesta....13
9.2 Tiempo de desplazamiento....14
9.3 Tiempo de reparación y/o sustitución de la máquina....14
9.4 Tiempo de suministro de consumibles....14
9.5 Disponibilidad de servicio Cloud....14
10 Formación....15
11 Plazo de entrega....15
12 Requisitos mínimos de las ofertas....16
13 Presupuesto base de la licitación....16
13.1 Revisión de precios....16
13.2 Modificación del contrato....17

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 16

13.2.1 Por aumento de línea base de impresión.....17
13.2.2 Por ampliación del número de equipos:.....17
14 Facturación.....17
15 Certificaciones.....18

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 16

1 Objeto.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es definir las condiciones para la contratación servicios de impresión, fotocopiado y escaneado de documentos, en blanco/negro y color, mediante dispositivos de impresión y escaneado, en el futuro equipos, con el suministro y mantenimiento, en régimen de arrendamiento, de toda la infraestructura necesaria tanto técnica como tecnológica, con el objetivo de cubrir las necesidades de los distintos servicios y unidades administrativas distribuidas en las diversas dependencias municipales del Ayuntamiento de Derio.

Se deberá proveer también una solución de software avanzada centralizada para la gestión de servicios de impresión en Cloud.

El contrato estará basado en un modelo de gestión integral (hardware as a service), de forma que se deberá tener en cuenta también el suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles (excepto el papel).

Entre los servicios se incluirá también el transporte, instalación y configuración de todos los equipos, así como de la configuración/optimización de los componentes de software on premise y cloud.

2 Plazo de ejecución del contrato.

El presente contrato tendrá un plazo de ejecución de DOS AÑOS, más dos posibles prórrogas anuales, a partir de la fecha de entrega del suministro acreditándose mediante la firma del acta de recepción, y previa formalización del correspondiente contrato.

3 Alcance del servicio

Los objetivos principales que se desean alcanzar son:

- Racionalizar el sistema de impresión y fotocopiado actual, reduciendo costes de impresión y copia, a través de la implantación de sistemas de control.
- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo in-situ del parque de máquinas.
- Suministro y gestión de la reposición de los consumibles.
- Gestionar la recogida certificada de los consumibles usados. Será por tanto por cuenta del adjudicatario la recogida de los toners usados.
- Sustitución de equipos por avería.
- Control del servicio mediante la gestión y motorización del mismo de forma remota.
- Aprovechar los avances tecnológicos disponibles en la actualidad con la finalidad de mejorar la gestión administrativa, la seguridad en diferentes escenarios y la disponibilidad de recursos en movilidad interna de usuarios.

4 Subcontratación

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 16

En aras de garantizar un correcto servicio no se permite la subcontratación de ningún servicio de soporte, exceptuando el de suministro y recogida de toner nuevo y / o usado.

La empresa adjudicataria ha de ser quien provea máquinas, proporcione las soluciones de software y preste los servicios de mantenimiento y cualesquiera sean necesarios para la ejecución del contrato, exceptuando lo nombrado en el párrafo anterior.

5 Estimación del número de copias y Distribución de los equipos.

El cálculo de copias anuales estimadas y su ponderación se ha hecho teniendo en cuenta el uso real durante los últimos 12 meses:

COPIAS		Copias anuales estimadas	Ponderación
A4	B/N	81.010	35,24%
	COLOR	137.583	59,85%
A3	B/N	4.184	1,82%
	COLOR	7.103	3,09%
Total		**229.880**	100,00%

Se facturará el número de copias realizadas.

A continuación, se exponen los distintos centros en los que deberán instalarse los equipos suministrados:

Ubicación	Dirección	Nº de Equipos
Udaletxea	Herriko plaza 3	7
Liburutegia	Anboto plaza 5	1
Kultur Etxe – Kultur Birika	Anboto plaza 5	1
Polideportivo	Arantzazu 4	1
		10

6 Características mínimas generales obligatorias de los equipos.

Todos los equipos que se suministrarán serán nuevos a estrenar 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:

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 16

El Ayuntamiento de Derio hace habitual de uso de papel preimpreso encolado por dos caras.

6.1 Características técnicas mínimas:

A continuación, se detallan las características mínimas específicas que deben cumplir los equipos:

Equipo impresión tipo “A3 en color con escáner”.

- Láser
- Alimentador automático de originales a doble cara.
- Disco duro 250 GB tipo SSD
- Velocidad de procesador: Dual Core a 1,75 GHz
- Formatos de papel: A3 - A4 - A5 - A6 - B5 - Sobres [No. 10 (COM 10), Monarch ISO-C5, DL].
- Gramaje 55 – 300 gr
- Escáner a color, resolución de 600*600 dpi y posibilidad de escaneo a correo electrónico, SMB, USB
- Escaneo a doble cara de una sola pasada.
- Velocidad escaneo: 220 ipm (a 300 dpi)
- ramaje al menos dentro del rango de 60 a 300gr/m2.
- Formatos de escaneo: TIFF - JPG - Docx - PDF/A - PDF OCR.
- Envío OCR con selección de idioma para generar PDF buscable.
- Lenguaje de impresión: PostScript 3 original, PCL6.
- Puerto Gigabit Ethernet (1000BaseT)
- Conectividad USB 3.0
- Software antimalware incorporado
- LAN IEEE 802.11 b/g/n
- Dúplex automático
- Mueble con ruedas
- Bandeja bypass
- Velocidad de impresión mínima en formato A3: 15 ppm
- Velocidad de impresión mínima resto de formatos: 28 ppm
- Memoria RAM: 4 GB
- Pantalla táctil para gestión de equipo: 8 pulgadas
- Capacidad de papel: 1500 hojas sin contar bypass
- Resolución de impresión: 1.200 x 1.200 ppp
- Tiempo de calentamiento: 15 segundos.
- Tiempo de inicio de primera página: 7 segundos
- Nivel de ruido máximo: 75db

6.2 Requisitos energéticos y medioambientales.

Los equipos deberán disponer de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no implique la realización de un

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 16

proceso o tarea (estado de espera). Para la acreditación de este extremo se deberá aportar alguna de las etiquetas ambientales: Energy Star o equivalente.

Los equipos deberán poder trabajar con papel reciclado sin ninguna restricción.

Las empresas deberán deberá contar certificación ISO 14001 como un estándar de garantía de gestión ambiental.

El adjudicatario será responsable de retirar las máquinas de su propiedad al finalizar el contrato objeto de esta licitación.

El adjudicatario, en el plazo máximo de una semana desde la firma del contrato deberá presentar por escrito al Ayuntamiento de Derio su compromiso de gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles, de acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior.

7 Software

7.1 Solución mixta de software de gestión y control de impresión/escaneo desplegado como servicio en Cloud (SaaS) y on-premise.

La adopción de las soluciones variará en función de las necesidades del puesto y debe permitir tanto al adjudicatario como al departamento de informática del Ayuntamiento de Derio, la monitorización, control, contabilización de consumos en un entorno seguro.

Todos los componentes deben formar un sistema integrado, no se aceptarán sistemas de gestión aislada. La lectura de indicadores producto de la monitorización de las máquinas, debe ser accesible desde un único punto.

7.2 Solución software avanzado en Cloud para la impresión segura.

En el precio del contrato, el contratista incluirá necesariamente una herramienta software avanzada, centralizada e integrada para la administración, desplegado como servicios en cloud, con interfaz web, que habilite la centralización de los trabajos de impresión segura, así como el control de contadores y estado de las máquinas, cuyas características mínimas serán las siguientes:

7.3 Instalación.

La instalación, configuración y puesta en producción de este sistema será responsabilidad de la empresa adjudicataria, siguiendo las directrices del departamento de informática del Ayuntamiento de Derio.

En términos generales, la empresa adjudicataria es responsable de configurar todos los aspectos del hardware y la parametrización de las funciones que se describen en

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 16

este documento, así como la asistencia técnica en caso de que sea el personal del propio ayuntamiento quien vaya a llevar a cabo los ajustes.

7.4 Licenciamiento.

La empresa adjudicataria proporcionará todas las licencias necesarias para el correcto funcionamiento del software proporcionado para 10 de los equipos incluidos en este documento.

En caso de ser necesaria la instalación de algún cliente en puesto de trabajo, deberá describirse el tipo de componente de software del que se tratar y una propuesta de despliegue.

Las siguientes opciones y funcionalidades deberán estar disponibles para todos los dispositivos:

7.4.1 Gestión de usuarios.

Integración con Active Directory local o AD Azure en tenant Microsoft 365, ofreciendo métodos agiles y desatendidos de sincronización de usuarios entre ambos extremos. Debe especificarse en oferta.

7.4.2 Control y seguridad.

- Restricción por políticas de impresión para todas las máquinas de diferentes funciones, como tipo (B&N - Color), en función de objetos de usuario o grupos.
- Las comunicaciones entre plataforma y dispositivos han de ser encriptadas.
- Debe ser posible el bloqueo de los dispositivos, de forma que puedan liberarse trabajos o funciones tras la inserción de PIN personal de usuario.
- El PIN personal debe ser registrado por la solución de software avanzado en Cloud para la impresión segura y los criterios de complejidad han de ser configurables.
- La solución de software en Cloud para la impresión segura ha de estar alojada y mantenida durante todo el periodo de contrato, dentro de la UE.

7.4.3 Contabilización.

- Automatización de la lectura y envío de los registros contadores de trabajos, escaneos, copias de cada una de las máquinas.
- Se generará automáticamente el registro de contabilización de copias para ser transmitido a la empresa adjudicataria, que deberá contar con accesibilidad a los registros de consumos sin intervención de parte del ayuntamiento de Derio.
- Establecimiento de contadores por página de B/N y COLOR por cada tamaño de papel, aplicable a cada equipo individual o por grupo.
- Generación de informes por periodos, donde puedan comprobarse impresiones por usuario, grupo, ordenador e impresora. Informes detallados que incluyan los

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 16

siguientes datos sobre cada impresión: nombre del archivo, tamaño, fecha, color o monocromo y si es a una cara o doble. Se podrá descargar en formato CSV o PDF.
- Exportación a CSV o Excel.

7.4.4 Administración de consumibles.

- Automatizará el control de los niveles de consumibles, así como de otros fungibles de los equipos conectados en red, y podrán crear alertas automáticamente.

7.4.5 Criterios de impresión segura

- Es requisito indispensable que el sistema permita la utilización de una sola cola de impresión, mediante el uso de un driver común.
- Los trabajos permanecerán almacenados en el sistema a la espera de que el usuario lo libere en cualquiera de las máquinas mediante su PIN personal y así se impriman el/los documento/s seleccionados, permitiendo igualmente la eliminación de trabajos de manera independiente.
- Deberán poder establecerse criterios de autopurgado de trabajos (periodo de disponibilidad para impresión, etc.)
- Se valorará que el sistema permita la delegación de trabajos, de tal manera que una vez informado el posible receptor (diferente del emisor), éste pueda recoger el trabajo de otro usuario.

7.4.6 Digitalización y envío

- Se deberá configurar un acceso directo en panel de cada máquina, de forma que se permita en envío de escaneos a correo electrónico o carpetas en PC o servidor de ficheros, sin hacer uso de ningún software añadido.
- Digitalización a repositorios One Drive for Business, Teams, Google workspace, Dropbox, scan to desktop.

7.4.7 Movilidad

- Generalmente, la solución de software deberá habilitar el uso de los sistemas de impresión en movilidad, permitiendo que los usuarios puedan recoger sus trabajos en cualquiera de las sedes o máquinas dentro una misma sede municipal.
- De igual manera, esta solución debe implementar un método de impresión segura para que usuarios invitados, sin acceso a la red corporativa, tengan la opción de recoger sus trabajos de impresión en cualquiera de las máquinas.
- La propuesta debe permitir además la impresión de desde dispositivos smartphone, tablet, chromebook, etc. (Sistemas Operativos Android, IOS).

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 16

7.4.8 Disponibilidad

- El sistema debe contar con un método automático que dé continuidad de negocio en caso de caída de la conexión a internet o del servicio en Cloud, garantizando el inicio de sesión local en los dispositivos y proporcionando medios de impresión alternativos sin tener que añadir más configuración o la ampliación de la pila de software básica.

7.4.9 Monitorización

- Se debe habilitar un sistema de monitorización preventiva de las máquinas
- Permitirá solicitar soporte técnico al proveedor de forma proactiva
- Los dispositivos enviarán alarmas o alertas e información de contadores.
- El sistema gestionará el control de consumibles de los dispositivos.
- La comunicación al objeto de estos aspectos de gestión deberá ser mediante canales seguros y unidireccional en sentido exterior, hacia el proveedor.

7.5 Solución on-premise

La adopción de una solución de control en Cloud, no obstante, puede resultar ineficaz para algunos de los puestos, de manera que, en función de las condiciones particulares de dichas ubicaciones, será necesaria la opción del control de trabajos mediante un servidor on premise (el ayuntamiento de Derio proveerá la máquina/servidor) o incluso con impresión directa a impresora.

7.6 Otros aspectos técnicos generales

Se deberán especificar claramente en oferta los requerimientos de tráfico IP tanto para los componentes de hardware como para los de software, a fin de poder conocer previamente el alcance/complejidad de configuración en la segmentación de redes de datos (apertura de puertos), garantizando todas las funcionalidades requeridas en el presente documento y especificando aparte, si fuera necesario, qué añadidos serían requeridos de cara a ampliar funcionalidades ofrecidas a mayores como mejora.

Se deberá presentar una tabla indicando servicios, sentido del tráfico, protocolo, puerto y notas o descripciones.

8 Condiciones del servicio.

El adjudicatario suministrará y mantendrá la cantidad determinada de equipos en el presente pliego.

El suministro de todos los equipos será de una sola marca.

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 16

El contrato derivado del presente pliego incluirá, como requisito mínimo, las siguientes condiciones y prestaciones en un documento de nivel de acuerdo de servicio:

- Servicio de Mantenimiento Preventivo de toda la infraestructura desplegada con el objeto de garantizar la disponibilidad, correcto funcionamiento de los dispositivos y su conservación, así como de sus prestaciones. Incluyendo la limpieza de los distintos elementos con forman parte de estos en caso necesario.

  En general se entiende por mantenimiento preventivo todas las acciones encaminadas a conseguir minimizar el número de averías, reducir los tiempos de las intervenciones técnicas, el funcionamiento estable y continúo asegurando la calidad del servicio, y evitar la degradación y obsolescencia de los dispositivos instalados.

  De esta forma, la empresa adjudicataria realizará dicho mantenimiento preventivo suministrará e instalará los recambios originales preventivos necesarios en función del modelo y los niveles de producción de cada dispositivo, con el fin de mantener estables los niveles de calidad del servicio y funcionamiento. La oferta incluirá el plan de mantenimiento preventivo a llevar a cabo detallando los recursos que dispone.

- Servicio de Mantenimiento Correctivo, de asistencia técnica de averías, in situ, y soporte de toda la infraestructura desplegada incluyendo la asistencia técnica para la resolución de problemas de derivados de los servicios de red.

  Entendiendo como mantenimiento correctivo, todas las aquellas tareas o acciones encaminadas a solucionar o reparar cualquier anomalía o incidencia de los dispositivos, ya sea derivada de una avería física o del software de la misma, y que impida el correcto funcionamiento del mismo. Todo ello con indicación de los tiempos de respuesta, reparación y/o sustitución, y suministro de consumibles según los apartados correspondientes de este pliego.

  Las incidencias o averías deberán ser detectadas de forma proactiva con la herramienta de software de gestión unificada y monitorización o bien comunicadas directamente por los usuarios a el número de teléfono de asistencia dispuesto por el adjudicatario a tal efecto.

  La reparación de averías incluirá el suministro y sustitución sin cargo adicional para el Ayuntamiento de todos los elementos de los elementos, piezas y repuestos, como consecuencia de averías y/o actuaciones de mantenimiento o actualización, así como mano de obra y desplazamientos del personal técnico necesarios para mantener en correcto funcionamiento los dispositivos dentro de las características definidas para cada uno de ellos por el presente pliego.

  Todas las piezas utilizadas deberán ser siempre deberán ser siempre nuevas y originales del fabricante. Todo lo anterior independientemente de la ubicación final del equipamiento instalado.

- Gestión de consumibles: suministro directamente por parte de la empresa y en el lugar donde se encuentre el dispositivo en cuestión, de todos los consumibles necesarios (exceptuando grapas y papel), incluidas todas las piezas, perecederas o no, necesarias para el perfecto funcionamiento de los equipos, la mano de obra y los desplazamientos de los técnicos necesarios para la sustitución de los mismos. Dicha reposición se realizará de forma proactiva antes de que el dispositivo quede fuera de servicio. Todos los consumibles utilizados deberán ser siempre originales del fabricante, nuevos y de la máxima capacidad para cada uno de los modelos de dispositivos.

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 16

- El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento en todo momento, al menos, un juego completo de consumibles para cada una de las 3 sedes siguientes: Casa Consistorial – Udaletxe, Polideportivo – Kiroldegi, Casa de Cultura Kultur Birika y Biblioteca – Liburutegi, para su almacenaje, a fin de cumplir con el tiempo mínimo de suministro y sustitución de los mismos indicado más adelante.
- Retirada y gestión de los residuos de todo tipo generados por los equipos y por las operaciones de reparación realizadas en los mismos. Se deberá garantizar por parte del adjudicatario el traslado de los mismos a una planta de tratamiento y reciclaje que disponga de los certificados necesarios para la gestión de los mismos.
- Monitorización remota de los contadores de páginas, así como el estado de los dispositivos a fin de poder proceder tanto al control de uso como al mantenimiento correctivo en los plazos indicados en el presente pliego.
- La oferta no incluirá la reparación de averías que no sean derivadas del desgaste normal de los dispositivos y aplicables a uso indebido o negligente de los equipos por parte de los usuarios. Tampoco aquellos derivados de cambios en el entorno informático del Ayuntamiento. En todos estos casos será necesario presupuesto previo.
- Proporcionar mensualmente, al departamento de informática, informes de la evolución del consumo e incidencias en formato digital, bien a través de correo electrónico o en soporte digital.
- Poner a disposición de los usuarios de un único número de teléfono de asistencia.
- Proporcionar manuales en línea con las funciones básicas de uso para cada uno de los distintos modelos de dispositivos a fin de poder publicarlo en la intranet del ayuntamiento.
- La solución ofertada deberá incluir una herramienta software de gestión unificada.
- Se incluirá la instalación, configuración, puesta en marcha de todo el sistema (dispositivos, y software y formación de usuarios.
- Atendiendo a las necesidades de tiempos de respuesta a incidencias que su naturaleza han de solucionarse in-situ, el adjudicatario deberá contar con servicio técnico oficial de fabricante, para el hardware ofertado, a una distancia de 30Km de la localidad de Derio.
- El equipo de técnicos de soporte asignado al proyecto debe contar al menos con 4 componentes, al menos la mitad de ellos con acreditación del fabricante cuya opción se presenta.

9 SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio)

Gestión de averías. Horario, reparación, inactividad y sustitución de la máquina.

Los dispositivos no podrán estar inactivos por un tiempo superior al tiempo de reparación y/o sustitución de la máquina.

La empresa adjudicataria proporcionará un teléfono de soporte técnico disponible de lunes a viernes, en horario de 08:00 a 15:00 horas y correo electrónico.

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 16

A cada incidencia le será asignado un número de identificación único que permita el seguimiento y control de la misma. Tras la resolución de cualquier tipo de incidencia se proporcionará un informe con los detalles de la misma y su resultado haciendo referencia al número identificativo asignado.

Durante el tiempo necesario para la reparación de la avería deberá garantizarse el uso de otros dispositivos alternativos a los usuarios afectados por la misma.

Si la reparación del dispositivo no puede realizarse in situ o, la reparación del mismo implique una inactividad del mismo superior a 48 horas desde la comunicación de la avería, el adjudicatario estará obligado a reemplazar el dispositivo, de forma inmediata por otro dispositivo del mismo tipo o similares características hasta el momento de la reparación del dispositivo averiado. Siendo a cargo del adjudicatario los gastos derivados de este tipo de operaciones y sin coste adicional, para el ayuntamiento, al de la oferta económica

9.1 Tiempo de respuesta.

El tiempo de respuesta ante posibles incidencias y averías no superará 2 horas laborables. Entendiendo como tiempo de respuesta el plazo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y la respuesta a la misma del personal de soporte de la adjudicataria.

Dicho tiempo no dará lugar a ningún coste extra al estar incluido en el propio arrendamiento, salvo que sea consecuencia del mal uso del equipo por parte del servicio.

9.2 Tiempo de desplazamiento.

Tiempo transcurrido desde el aviso o alta de la incidencia hasta el momento en el que el técnico responsable de la empresa adjudicataria se presenta in-situ para la resolución del problema no excederá de las 8 horas laborables.

En caso de que el equipo que genera incidencia sea de SAC / GERTUAN (Oficina de Atención al Ciudadano) sita en el Ayuntamiento de Derio, ese tiempo no excederá de 4 horas en días laborables.

9.3 Tiempo de reparación y/o sustitución de la máquina.

El tiempo de reparación in situ ante posibles incidencias y averías no superará 24 horas laborables. Entendiendo como tiempo de reparación el tiempo requerido por el

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 16

servicio técnico en devolver el dispositivo a la situación previa a la avería y funcionalmente operativo el mismo.

En el supuesto caso que se produzcan tres averías consecutivas por el mismo motivo en el transcurso de un periodo de cinco días laborables, la empresa adjudicataria estará obligada a sustituir el dispositivo por otro de similares o superiores características en un plazo inferior a 48 horas a partir del registro de la tercera avería. Siempre y cuando no

sea consecuencia del uso indebido, inapropiado, incorrecto o negligente de los equipos por parte de los usuarios.

9.4 Tiempo de suministro de consumibles.

El tiempo de suministro no superará las 24 horas laborables, si bien, tal como e indica en este documento, la empresa debe garantizar en todo momento, la disposición in situ de un juego completo de consumibles por cada modelo de máquina.

9.5 Disponibilidad de servicio Cloud.

Los servicios prestados a través de la plataforma en SaaS deberán cumplir con un umbral máximo de indisponibilidad, que se establece en el 5%, independientemente de que existan mecanismos para dar continuidad de negocio.

10 Formación.

La empresa adjudicataria deberá realizar la formación básica de manejo de los distintos equipos para los empleados municipales tanto para usuarios finales para su adecuado uso como para personal técnico del Ayuntamiento de Derio para tareas básicas de mantenimiento.

La formación a usuarios deberá cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- Familiarización inicial con el equipo: (uso del panel de control, bandejas de entrada y salida, etc.)
- Mantenimiento básico de usuario: como la carga de papel, tóner, grapas, desatascos, etc.
- Se dará formación al personal del departamento de informática para la administración del software de gestión y control.

11 Plazo de entrega.

El plazo de entrega de todo el equipamiento que forme parte de la oferta será llevado a cabo en un plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al de la fecha de la firma del contrato. Debiendo ser instalados y puestos en servicio (máquinas y software) en el **plazo adicional** máximo de 20 días hábiles más.

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 16

Se deberá presentar en ofertas un cronograma de puesta en marcha, que no deberá superar en ningún el plazo máximo previsto, incluyendo despliegue y puesta en producción de colas y solución de software de gestión en Cloud.

En las memorias se presentará una definición de fases o tareas, que deberá mostrar de manera clara y concisa la existencia de un plan, que además dará idea de la madurez del mismo.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria:

- Transporte e instalación de cada uno de los dispositivos en el lugar de ubicación determinado.
- Instalación (hardware, software, drivers, etc.) de todos los dispositivos y puestos de trabajo que hagan uso de los mismos.
- Instalación y configuración del software de gestión y control (servidor on-premise y solución SaaS y clientes locales).
- El suministro de un software de gestión de impresiones tal y como se detalla en el apartado específico.
- Formación básica de uso, bien de forma global o bien de forma individualizada a medida que se realice el despliegue de los dispositivos.
- Las medidas de protección medioambiental y de seguridad que sean necesarias.
- En caso de que la empresa adjudicataria del contrato anterior no retire las maquinas que ya están en el Ayuntamiento, deberá retirar las máquinas a sustituir sin coste alguno.
- Elaboración y entrega de base de datos del parque de máquinas de impresión con detalle mínimo de "Nombre", "Ubicación", "IP", "Número de serie", "Check Gestión Cloud / On- Premise".

12 Requisitos mínimos de las ofertas.

Si los dispositivos o servicios ofertados, no se adaptaran a alguna de las características, condiciones o prestaciones del servicio exigido, como cumplimiento mínimo de requerimientos, las ofertas serán automáticamente rechazadas.

Si ninguno de los ofertantes ofreciera el equipamiento con todas las características señaladas en los anexos, en las condiciones, y prestaciones del servicio, será decisión de la mesa de contratación declarar el concurso desierto.

13 Presupuesto base de la licitación

Se deberá ofertar precio por tanto por el arrendamiento de máquinas, como por el servicio de mantenimiento para máquinas y la solución de software al completo.

En cualquier caso, la valoración se realizará sobre el coste total del precio de licitación del contrato.

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 16

13.1 Revisión de precios.

No procede aplicar la revisión de precios al objeto de compensar la obsolescencia tecnológica y la devaluación del equipamiento informático que se producirá durante el periodo del contrato.

13.2 Modificación del contrato

Se recogen únicamente los siguientes supuestos:

13.2.1 Por aumento del número de copias anuales estimadas

Si transcurridos 6 meses del plazo de ejecución del contrato el responsable del contrato o la empresa adjudicataria se percataran de un incremento del número de copias realizadas sobre la parte proporcional del número de copias anuales estimadas (229.880 copias anuales), se tramitará el correspondiente procedimiento de modificación. Este ejercicio podrá realizarse de nuevo cada 6 meses. El contrato podrá modificarse ampliándose anualmente el precio como máximo en 1.000 € (IVA no incluido).

El precio unitario se obtendrá de la oferta presentada.

13.2.2 Por ampliación del número de máquinas de impresión y su gestión integral:

Se contempla, además, la posibilidad de modificación de contrato hasta un 1.865,28 €/año (IVA no incluido) anua en caso de ser necesario ampliar el parque de máquinas de impresión y su gestión integral. Las máquinas provistas por una modificación de contrato podrán ser reacondicionadas pero su antigüedad no podrá ser superior a la de las 10 máquinas suministradas al inicio del contrato.

El precio unitario se obtendrá de la oferta presentada.

14 Facturación

El periodo de facturación será mensual, por mensualidades vencidas de día 30 a día 30.

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 16

El precio convenido será abonado a la entidad adjudicataria por mensualidad vencida, a cuyos efectos la entidad adjudicataria deberá remitir mensualmente al Ayuntamiento una factura desglosada en los siguientes conceptos:

1. Gestión Integral: arrendamiento de equipos y servicio de mantenimiento (Canon de mantenimiento) correspondiente a las máquinas de impresión a disposición del Ayuntamiento de Derio según el precio unitario anual ofertado por el adjudicatario dividido entre 12.

   Si durante la ejecución del contrato el responsable del contrato se percatara de la necesidad de máquinas de impresión adicionales, se tramitará el correspondiente procedimiento de modificación.

2. Trabajos de impresión realizados en dicho mes (número de copias), detallado para cada máquina por cada tipología de impresión (A4 b/n, A4 color, A3 b/n, A3 color) según los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para cada tipología de impresión.

   Si transcurridos 6 meses del plazo de ejecución del contrato el responsable del contrato o la empresa adjudicataria se percataran de un incremento del número de copias realizadas sobre la parte proporcional del número de copias anuales estimadas (229.880 copias anuales), se tramitará el correspondiente procedimiento de modificación. Este ejercicio podrá realizarse de nuevo cada 6 meses.

15 Certificaciones.

Se deben poseer las siguientes certificaciones:

- ENS (Esquema Nacional de Seguridad) de nivel alto.
- Con la finalidad de garantizar la aplicación continua de los principios de disponibilidad, integridad y confidencialidad en los sistemas y servicios objeto de contrato, se exige certificación ISO 27001.
- certificación ISO 14001 como un estándar de garantía de gestión ambiental.
- certificación ISO 20000 como un estándar de garantía de entrega de los sistemas de gestión y soporte TI.
- registro de inscripción en el "registro de huella, compensación y proyectos de absorción de CO2", emitida por la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico o certificación emitida por entidad validada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), de compromiso con reducción de huella de carbono. (Tipo de sello: reducción y compensación de la huella de carbono).

Baliozkotze Kod.: 4D6J6TGCW2EPPLWMKTN6AL5A2
Egiaztapena: https://derio.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 16