Prozedura / Procedimiento:	P1- Previo de necesidades / P1- Previo de necesidades
Esp.zk. / Nº expte:	2026/103
Interesduna / Interesada/o:	
Ordezkaria / Representante:	
Lekua / Emplazamiento:	
Gaia / Asunto:	CONTRATACION DEL SUMINISTRO DE MAQUINAS DE IMPRESION, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO EN REGIMEN DE ARRENDAMIENTO SIN OPCION A COMPRA, ASI COMO SU MANTENIMIENTO PARA LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE MUNGIA

1. Objeto del contrato.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es definir las condiciones para la contratación del servicio 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, mantenimiento e instalación, en régimen de arrendamiento, de toda la infraestructura necesaria tanto técnica como tecnológica, con el objetivo de cubrir las necesidades de los distintos servicios distribuidos en las diversas dependencias municipales del Ayuntamiento de Mungia.

Actualmente el Ayuntamiento de Mungia tiene como software para la gestión centralizada de los servicios de impresión la solución PaperCut MF 17.4.2.

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

El contrato incluye los siguientes aspectos:

- Implantación de los equipos, incluyendo el transporte, la instalación y la configuración de los mismos.
- Manual de usuario de uso de los equipos
- Suministro, gestión y reposición de los consumibles y fungibles.
- Retirada de los consumibles agotados.
- Trasporte de equipos y reinstalación, debido a obras o cambios organizativos del Ayuntamiento, durante la duración del contrato.
- Soporte y mantenimiento de los dispositivos: incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo.
- Configuración de los equipos en el software de gestión del Ayuntamiento de Mungia, así como el mantenimiento del mismo (licencia, actualizaciones, etc..)

2. Plazo de ejecución del contrato.

El presente contrato tendrá un plazo de ejecución de dos años, a partir de la fecha de entrega del suministro, prorrogables por otros dos más, acreditándose mediante la firma del acta de recepción, y previa formalización del correspondiente contrato.

3. Alcance del servicio.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

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.
- 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.

En aras de garantizar un correcto servicio no se permite la subcontratación de ningún servicio de soporte.

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.

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

Se establece una LINEA BASE por volumen previsto y mínimo exigible al contratista dentro del importe del contrato es de 420.000 copias/impresiones en blanco y negro, y 200.000 copias/impresiones en color anuales.

El plazo de entrega de los equipos será de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al de la formalización del contrato, y los costes de transporte, entrega e instalación de los equipos serán a cuenta del adjudicatario

Los centros de trabajo del Ayuntamiento se dividen en plantas, zonas y espacios, siendo las ubicaciones de los 15 equipos las siguientes:

MODELO A	• Secretaría (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO B	• Cultura (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO A	• Policía Local (Oficinas – Andra Mari 1)
MODELO A	• HAZ-SAC (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO B	• Recursos Generales (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO A	• Área Económica (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO A	• Área Territorial (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO B	• Alcaldía (Ayuntamiento – Trobika 1)
MODELO B	• Oficinas (Polideportivo – Arana Gori’tar sabin 13)

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

MODELO B	• Control de accesos (Kiroldegi – Arana Gori'tar sabin 13)
MODELO B	• Musika Eskola (Agirre Jauregia – Aita Elorriaga 1)
MODELO B	• Euskaltegi (Agirre Jauregia – Aita Elorriaga 1)
MODELO C	• Oficinas (Torrebillela Kultur Etxea – Beko kale 3)
MODELO B	• Juzgado de Paz (Juzgado – Aita Elorriaga 5)
MODELO B	• Gaztegune (Gaztegune – Aita Elorriaga 3)

6. Características mínimas generales obligatorias de los equipos.

Los licitadores deberán cumplir los siguientes requisitos generales que serán de aplicación en todos los servicios salvo indicación contraria en las condiciones particulares de cada servicio.

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:

No se admitirán aquellos equipos que estén descatalogados por el fabricante.

NOTA: Todos los modelos deben permitir la impresión de papel con un gramaje al menos dentro del rango de 55 a 300gr/m2.

El ayuntamiento de Mungia hace habitual de uso de papel preimpreso encolado por dos caras.

Los equipos que se presenten como oferta deberán cumplir con todas las características técnicas que les correspondan de las establecidas en los presentes pliegos, según el tipo de equipo de que se trate.

Todos los consumibles y piezas a utilizar durante la vigencia del contrato serán también **nuevos y originales** del propio fabricante de los equipos ofertados.

Los equipos quedan diferenciados en **tres tipos**.

6.1. Características equipos.

A continuación, se detallan las **características mínimas** específicas que deben cumplir los equipos de cada tipo:

- Modelo A: Equipo impresión A4/A3 en color con escáner.

Velocidad de impresión	60 ppm
Memoria	5 GB
Escáner	Sí
Resolución de impresión real	1200 x 1200 dpi
Pantalla táctil gestión equipo	10 pulgadas mínimo, el o la usuaria podrá elegir entre euskera y castellano para su sesión en todos los menús y submenús del software de gestión de

	la máquina.
Finalizador:	Sí (Finalizador de grapadora con finalizado en cuadernillo)
Clasificador:	Sí
Grapadora:	Sí, Grapado en varias posiciones
Capacidad de papel	Mínimo 2.000 hojas formato A4 sin contar la bandeja de alimentación manual y al menos una bandeja deberá admitir tamaño hasta A3.
Tiempo de Calentamiento (No inicio rápido-exprés, modo normal):	Inferior a 12 segundos
Tiempo de salida primera página:	B/N – 4 seg / Color – 6 seg
Consumo eléctrico TEC:	0,85 kWh/semana

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion
Mungin geure ikurrek

- Modelo B: Equipo impresión A4/A3 en color con escáner.

Velocidad de impresión	40 ppm
Memoria	4 GB
Escáner	Sí
Resolución de impresión real	1200 x 1200 dpi
Pantalla táctil gestión equipo	10 pulgadas mínimo, el o la usuaria podrá elegir entre euskera y castellano para su sesión en todos los menús y submenús del software de gestión de la máquina.
Finalizador	No
Capacidad de papel	Mínimo 550 hoja formato A4 sin contar la bandeja de alimentación manual y al menos una bandeja deberá admitir tamaño hasta A3.
Tiempo de Calentamiento (No inicio rápido-exprés, modo normal):	Inferior a 12 segundos
Tiempo de salida primera página:	B/N – 4 seg / Color – 6 seg
Consumo eléctrico TEC:	0,50 kWh/semana

- Modelo C: Equipo impresión A4/A3 en color con escáner.

  Las características técnicas de este modelo **son las mismas** que las especificadas para el **MODELO B** y además este equipo deberá de ser capaz de realizar impresiones de dos redes independientes entre sí, por lo que deberá de tener un segundo dispositivo añadido para conectar la segunda red. Dicho dispositivo puede consistir en una segunda tarjeta de red (10/100/1000) o una tarjeta de red WIFI, si la opción suministrada fuese el adaptador WIFI, el adjudicatario deberá suministrar las antenas WIFI necesarias para su correcto funcionamiento, no se admitirán adaptadores WIFI-USB.

  Se exigirá que el controlador sea único y universal, siempre y cuando el controlador único no sea un subconjunto de las funcionalidades del controlador específico. Es decir, solo se admitirá el controlador único cuando incorpore todas las funcionalidades que incorpora el específico.

Características comunes para los tres tipos:

- Impresión tecnología laser
- Todos los equipos deberán de tener un alimentador automático de originales a doble cara que permita copiar y escanear a doble página y en una sola pasada de forma automática, con capacidad mínima de 200 hojas A4.
- Función escaneo: Eliminación automática de página en blanco en escaneos y corrección inclinación original.
- Disco duro 256 GB tipo SSD.
- Gramaje 55 – 300 gr
- Escáner a color, resolución de 600*600 dpi y posibilidad de escaneo a correo electrónico, SMB, USB.

- Velocidad escaneo: 250 ipm (a 300 dpi).
- Resolución de impresión real 1200 x 1200 dpi.
- Formatos de escaneo: TIFF – JPG - Docx – PDF/A – PDF OCR.
- Deben de realizar OCR (reconocimiento óptico de caracteres) para extraer datos que puedan reconocerse como texto a partir de una imagen leída y crear así un archivo PDF/OOXML (pptx/docx) que permita realizar búsquedas. También puede establecer <Compacto> si selecciona PDF como formato de archivo.
- Lenguaje de impresión: PostScript 3 original, PCL6.
- Puerto Gigabit Ethernet (1000BaseT), deberá soportar el protocolo de red TCP IP (IPv4 e IPv6)
- Conectividad USB 3.0
- Software antimalware incorporado.
- Dúplex automático.
- Mueble con ruedas.
- Disco duro interno.
- 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].
- Todos los equipos deberán de tener una bandeja de alimentación manual (Bypass).
- Todos los equipos deben de tener la posibilidad de imprimir a doble cara automáticamente
- Todos los equipos deben de tener la posibilidad de imprimir en orientación horizontal o vertical.
- Modo de escaneo a correo electrónico, SMB/CIFS 2.0 o superior, y FTP.
- La solución de escaneo debe contemplar la distribución de archivos digitalizados vía carpeta de red y correo electrónico (HCL Lotus Domino 9.01 FP10 y superiores).
- 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.
- Los equipos deberán permitir la impresión retenida y recogida confidencial.
- Los equipos deberán permitir su control remoto vía web para comprobar su estado e incidencias.
- Los equipos deberán disponer de funciones de ahorro energético, como el modo sleep automático.
- Los equipos deberán funcionar perfectamente con papel reciclado de calidad según norma EN 12281:2002 o equivalente.
- Los equipos que dispongan de disco duro deberán disponer de un sistema que garantice la confidencialidad de la información almacenada.
- Todos los equipos deberán disponer de panel táctil ergonómico y adaptado para personas con limitaciones físicas.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

- Los toners no contendrán metales pesados (mercurio, cadmio, plomo, níquel y cromo hexavalente) en concentraciones >100ppm. No contendrán sustancias clasificadas como: carcinógenas H350, H350i, H351, teratogénicas H360, H361, mutagénicas H340, H341 y tóxicas o muy tóxicas de H370, H371, H372, H373

6.2. Distribución de los equipos por tipo.

Tipo	Ubicación	Nº equipos
MODELO A	Secretaría, Policía Local, HAZ-SAC, Área Económica, Área Territorial.	5
MODELO B	Cultura, Recursos Generales, Alcaldía, Kiroldegi oficinas, Control de accesos, Musika Eskola, Euskaltegi, Juzgado de Paz, Gaztegune	9
MODELO C	Torrebillela Kultur Etxea	1

6.3. Requisitos energéticos y medioambientales.

En cumplimiento de lo prescrito en el art. 202 de la LCSP, se establece como condiciones especiales de ejecución de este contrato, que el proveedor transportará de la manera menos fraccionada posible los elementos objeto del contrato, con la finalidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que conllevaría la realización del transporte de los elementos de forma excesivamente fraccionada, además, los elementos de impresión disponen de funciones de ahorro de energía y cumplen los requisitos de consumo energético definidos en la etiqueta ecológica de la UE (ECOLABEL) Ángel Azul (Blaue Engel), EPEAT, TCO, o etiquetado ecológico, en el marco de las normas UNE-EN ISO 14024 y UNE-EN ISO 14021 o equivalentes para equipos de impresión, lo que favorece el ahorro energético durante su uso, contribuyéndose con estas condiciones a dar cumplimiento al objetivo que establece el art. 88 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

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 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 Mungia su compromiso de gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles, de acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior.

7. Software: Solución de software de gestión y control de impresión/escaneado.

Como se ha especificado en el punto 1 del presente documento, el Ayuntamiento de Mungia tiene como software para la gestión centralizada de los servicios de impresión y escaneado la solución PaperCut MF 17.4.2, el adjudicatario deberá contemplar en su oferta todos los costes de actualización, mantenimiento y configuración de dicha solución durante el tiempo que dure la presente contratación.

Esta solución contemplará, al menos, lo siguiente:

- Gestión de los usuarios, Integración con Active Directory local.
- El sistema debe ser capaz de limitar el acceso, mediante contraseña personal, a las personas usuarias para la utilización de los equipos multifuncionales.
- El sistema de impresión podrá realizar el bloqueo seguro de los trabajos, de tal manera que éstos sólo se liberen en presencia de la persona propietaria una vez autenticada en el equipo usado.
- Análisis del uso de impresoras: Informes detallados y gráficos para analizar el uso de impresión.
- Control de costes: Gestione el coste de sus trabajos de impresión, definiendo costes por impresoras y tamaño de papel, repercutiendo el coste al usuario final o a cuentas compartidas.
- Política de impresión: Asegure que la impresión se realiza a doble cara y avise a sus usuarios de la necesidad o no de imprimir un correo electrónico, por ejemplo.
- Control y gestión de impresión: Registro y control automático del uso de impresoras, filtrado de trabajos de impresión, control por usuario y/o grupo.
- Impresión segura y desde cualquier sitio: Asegure que ningún trabajo de impresión es liberado si el usuario no está presente. Automáticamente libere los trabajos de impresión en la impresora en la que se encuentra el usuario, permitiendo su movilidad.
- Administración simple: Basada en web, fácil de administrar, cuotas automáticas, creación de usuarios automatizada.
- El sistema centralizará todos los equipos multifunción, las altas, bajas y modificaciones de los usuarios no exigirá hacerla en cada uno de los equipos (ni por usuarios, ni por técnicos municipales), el proceso deberá estar automatizado.

La oferta deberá detallar en la memoria descriptiva el cumplimiento de este punto.

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**.

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

8.1. Servicio de Mantenimiento Preventivo.

El adjudicatario realizará de forma periódica y programada las revisiones o acciones preventivas que sean necesarias de toda la infraestructura desplegada, con el objeto de garantizar la disponibilidad y el 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.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

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.

Los elementos hardware se revisarán con una periodicidad mínima anual, realizando al menos, las tareas de limpieza general externa e interna de los equipos y la comprobación de su correcto funcionamiento. Como mínimo, deberán realizarse las tareas concretas de mantenimiento preventivo fijadas por el fabricante.

Los trabajos de mantenimiento preventivo que requieran parada planificada sólo podrán realizarse previa conformidad del Ayuntamiento de Mungia.

8.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo.

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, 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 equipos dentro de las características definidas para cada uno de ellos por el presente pliego.

El mantenimiento deberá ser siempre prestado por personal propio del contratista. Este servicio sólo podrá ser prestado por el fabricante de los equipos, o, en el caso de que el contratista sea un comercializador, por personal que en el momento de la presentación de ofertas esté expresamente certificado y habilitado por el fabricante para el año en curso. Estas certificaciones deberán renovarse a lo largo de toda la vigencia del contrato.

El contratista deberá disponer al menos de dos técnicos, cualificados y con experiencia en las máquinas ofertadas, para su adscripción al contrato.

Atendiendo a las necesidades de tiempos de respuesta a incidencias (Ver punto 9 ANS), que por su naturaleza han de solucionarse in-situ, el adjudicatario deberá contar con servicio técnico oficial del fabricante, para el hardware ofertado, a una

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

distancia máxima de 50Km de la localidad de Mungia.

Además, el equipo humano deberá incluir un responsable del contrato, que será la persona de contacto del ayuntamiento para la gestión de cuantas incidencias se detecten a lo largo de la ejecución.

Si durante la ejecución del contrato el adjudicatario quisiera incorporar al contrato personal diferente al contenido en su oferta, deberá solicitarse la autorización del Ayuntamiento.

8.3. 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 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.

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento en todo momento, al menos, un juego completo de consumibles para cada uno de los distintos modelos de dispositivos para su almacenaje en las dependencias municipales, así como un juego completo del modelo A en las dependencias de la Policía Local y otro del Modelo B en el polideportivo, a fin de cumplir con el tiempo mínimo de suministro y sustitución de los mismos indicado más adelante (ver punto 9.4).

- 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. 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.

- Se incluirá la instalación, configuración, puesta en marcha de todo el sistema (dispositivos, software y formación de usuarios).

9. ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio)

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

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 (ver punto 9.3) 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. (Se valorará posibilidad de horario de tarde e incluso festivo.)

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 el del HAZ/SAC o el de la Policía Local, ese tiempo no excederá de 4 horas 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 24horas laborables. Entendiendo como tiempo de reparación el tiempo requerido por el servicio técnico en devolver el dispositivo a la situación previa a la avería y funcionalmente operativo.

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

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion
Mungin geure ikurrek

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 se indica en este documento (ver punto 8.3), la empresa debe garantizar en todo momento, la disposición in situ de un juego completo de consumibles por cada modelo de máquina.

9.5. Penalizaciones por incumplimiento de ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio)

El Ayuntamiento de Mungia podrá revisar la ejecución de los trabajos y la respuesta del servicio cuando lo crea pertinente.

Dichas revisiones darán lugar a la redacción de informes y en caso de ser negativos darán lugar a apercibimiento por infracciones, de las que podrán deducirse penalizaciones.

Incumplimientos leves:

- Incumplimiento de plazos de asistencia / reparaciones ofertadas.
- No disponibilidad de alguno de los consumibles en cualquiera de las máquinas una vez agotados.

Incumplimientos Graves:

- La acumulación de tres incumplimientos leve en el plazo de un mes.
- Repetición por 3 veces de la misma avería, en la misma máquina, en plazo de 30 días. Considerándose falta leve cada una de las repeticiones.
- El incumplimiento de fechas pactadas con el Ayuntamiento de Mungia para la entrega y puesta en marcha del servicio.

Penalizaciones por incumplimiento:

- Un incumplimiento leve dará lugar a apercibimiento, haciéndose constar oficialmente al proveedor que ha cometido una infracción de carácter leve.
- Penalizaciones de carácter grave:

  Un incumplimiento grave por acumulación de 3 incumplimientos leves será penalizado con 500€.

  Un incumplimiento grave por no respetar las fechas pactadas con el Ayuntamiento de Mungia para la entrega y puesta en marcha del servicio será penalizado con 1.000€. (La fecha de entrega será validada según fecha señalada en acta de recepción, que a su vez requerirá puesta en servicio de todas las máquinas, sin que consten incidencias o ajustes pendientes de resolución en dicha fase de puesta en servicio).

  La acumulación de 3 infracciones graves por averías repetitivas en la misma máquina, en el plazo de 1 mes, conllevará una penalización de 500€.

  En el caso de acumulación superior a seis infracciones graves en el plazo de 12 meses, el Ayuntamiento de Mungia podrá optar por resolver el contrato.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

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 Mungia 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.

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 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 según lo especificado en el punto 7 del presente documento.
- 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 máquinas 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”.

12. Requisitos mínimos de las ofertas.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

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. Certificaciones.

En cumplimiento del plan de seguridad a aplicar en infraestructuras de sistemas de información del ayuntamiento de Mungia, se exige aportar certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad) de nivel medio.

Se tendrá en cuenta el nivel alto como mejora.

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.

Se exige también el aporte de la certificación ISO 14001 como un estándar de garantía de gestión ambiental.

Se exige también el aporte de certificación ISO 20000 como un estándar de garantía de entrega de los sistemas de gestión y soporte TI.

Se exige también el aporte de la certificación ISO 45001 como un estándar de seguridad y salud en el trabajo.

Se exige también la presentación de 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).

14. Confidencialidad.

En cumplimiento de la Ley 15/1999 de protección de datos de carácter personal cualquier dato afectado por dicha ley del que pudieran tener conocimiento o acceso el personal de la empresa adjudicataria deberá ser mantenido bajo el más estricto secreto profesional, y no haciendo uso de la misma para ningún otro fin que no se la propia ejecución de este proyecto.

Una vez finalizada la prestación del servicio, acepta que dicha información no será usada para ningún otro fin.

En cumplimiento de las medidas de seguridad existentes en el Ayuntamiento de Mungia, cualquier información técnica como configuraciones, sistemas operativos, antivirus, rango de direccionamiento, DNS, etc. deberá ser estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la ejecución del presente proyecto.

Una vez finalizada la prestación del servicio, acepta que dicha información no será usada para ningún otro fin.

La empresa adjudicataria queda obligada a la difusión y comunicación de estas medidas y

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 16337430501750244563
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

legalidad que le afecta a todo el personal involucrado en el proyecto, que pudiera participar en el mismo.

Esta cláusula de confidencialidad deberá ser aceptada expresamente en la oferta y, en caso de participación de cualquier subcontrata, ésta firmará la cláusula al inicio del contrato.

15. Presentación de ofertas

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente, la memoria técnica presentada por la empresa licitadora deberá ajustarse **como máximo** a 40 páginas a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo “Verdana” de 10 pt y con márgenes de al menos 2 cm.

La propuesta técnica deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Plan de despliegue
- Soluciones de gestión (cumplimiento punto 7 del presente documento)
- Aspectos generales hardware
  - Cumplimiento de requisitos energéticos, etc. pantallas, menús, seguridad…
- Otros aspectos y Servicio de Soporte
  - Modelo servicio de Soporte – Gestión de incidencias
  - Plan de Mantenimiento

No contabilizará en las 40 páginas, portadas, anexos, certificaciones y/o acreditaciones oficiales, apéndices ni índices.

Sólo será tenido en cuenta el contenido de la oferta de dicho número de páginas.

16. Facturación.

Forma de pago: Se realizará mediante facturas mensuales al final del mes natural correspondiente, una vez prestado el servicio. En cada factura deberá constar el arrendamiento de equipos y el consumo de hojas de impresión blanco/negro y color, de forma diferenciada, con la salvedad de lo establecido para el período de los dos últimos meses de contrato, en los que sólo se abonará el coste precio de la hoja de impresión.

El modelo de facturación será el siguiente:

- Primera Factura:

  - Fecha: Último día del mes en que se considere que la implantación esté finalizada. No se considerará finalizada hasta que sea firmada el acta de recepción.

  - Conceptos: Se recogerán en esta factura los siguientes conceptos:

    Coste de todas las copias realizadas desde el inicio del contrato hasta último día del mes en que se considere que la implantación esté finalizada diferenciadas por meses.

    Coste de máquinas instaladas desde el inicio del contrato hasta su instalación al 100%, diferenciadas por meses.

    Coste del arrendamiento del mes en el que se supone el 100% de la instalación realizada.

    Descuento por las penalizaciones que se pudieran producir (incumplimiento de

plazo o incidencias).

- Anexo: Se presentará un anexo con la fecha de instalación de cada máquina con el objetivo de establecer la facturación unitaria hasta que la instalación esté completada al 100%

- Facturas posteriores: Recogerán mensualmente dos conceptos de facturación:
  - Importe del servicio de mantenimiento e impresión realizado en dicho mes, correspondiente a 1/12 parte del coste del servicio anual ofertado.
  - Importe del arrendamiento de equipos, correspondiente a 1/12 parte del coste del servicio anual ofertado.

Una vez transcurrida la duración del contrato resultante de este pliego, habrá que proceder a la sustitución de los elementos contratados en el presente pliego. Por ello, se contempla y se incluye en el pliego para entonces, un plazo de dos meses, durante el que únicamente se abonará el coste precio hoja de impresión a la empresa saliente, en las mismas condiciones de precio hoja que las contempladas en el presente pliego.

Con arreglo a lo establecido por la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de 2013, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, el contratista deberá presentar las facturas correspondientes a las prestaciones realizadas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado -www.mungia.face.gob.es-, en formato electrónico "facturae versión 3.2 ó 3.2.1", firmada mediante certificado electrónico reconocido.

La factura deberá cumplir los requisitos exigidos por el Decreto Foral 4/2013, por el que se regulan las obligaciones de facturación, y demás normativa vigente que resulte de aplicación, indicarán los datos del receptor de la factura, así como los códigos y denominaciones que recoge la siguiente tabla y, en todo caso, deberá completarse con la información publicada en la página web del Ayuntamiento de Mungia.

CIF	Razón Social	Domicilio
P4808000F	Ayuntamiento de Mungia	CL Trobika 1 48100 Mungia (Bizkaia)

Órgano Gestor:	L01480694 Ayuntamiento de Mungia
Oficina Contable:	L01480694 Ayuntamiento de Mungia
Unidad Tramitadora:	L01480694 Ayuntamiento de Mungia

- Con un formato electrónico "facturae versión 3.2 ó 3.2.1".
- El dato del EXPEDIENTE se debe indicar en la etiqueta <FileReference>
- La fecha del suministro, obra ó servicio se debe indicar en la etiqueta
- <OperationDate>, y en el caso de que corresponda con un periodo, éste se debe indicar en el nodo <InvoicingPeríod> en las etiquetas < StartDate> y <End Date>
- En el caso de necesitar un resumen-concepto de la factura se debe de indicar en la etiqueta <InvoiceAdditionalInformation>

17. Implantación.

Se realizará una instalación conjunta entre la empresa adjudicataria y el soporte técnico del Ayuntamiento, en un puesto por cada tipo de equipo multifunción a instalar. Dicha instalación comprenderá las siguientes tareas:

- Revisar la toma de red y conectar los equipos multifuncionales a la red del Ayuntamiento.
- Crear un nuevo driver en red y configurarlo.
- El software asociado a la fotocopiadora será instalado por el adjudicatario en los ordenadores de los usuarios, así como en el servidor, en coordinación con los informáticos municipales.
- Configurar los equipos seleccionados y efectuar una prueba con perfil del usuario que constará al menos de:
  - Impresión página de prueba
  - Impresión desde Office
  - Impresión Sobres registro de salida.
  - Configurar la función de escáner, con prueba de escaneo.

La gestión de usuario necesaria para la utilización de las funciones (escaneo, copiado, etc.) en las impresoras multifunción deberán realizarla la empresa adjudicataria durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá de dar de alta todos los equipos ofertados y los usuarios del dominio en el software de gestión y control de impresión/escaneado y realizar su configuración.

18. Datos adicionales.

El cálculo del coste del servicio de mantenimiento anual se obtiene del coste copia máximo de 0,045000.- €/color y 0,005500.- €/B/N, IVA excluido, multiplicado por nº copias/año, las copias estimadas para este contrato son 210.000 copias en color y 470.000 copias en B/N, dichas copias están basadas en los consumos de los últimos 4 años, pudiendo ser inferiores o superiores a esta estimación durante la vigencia del contrato, manteniéndose sin cambio el precio hoja tanto para color como B/N.

El coste anual máximo del mantenimiento será de 12.035,00.- €, IVA EXCLUIDO.

Alquiler anual máximo de las 15 máquinas será de 35.000.- €/año, IVA EXCLUIDO (12 mensualidades).

Duración del contrato: 2 años prorrogables por otros dos años más.

La oferta económica del alquiler tendrá un máximo de 2 decimales.

La oferta económica del coste de mantenimiento (coste copia) tendrá un máximo de 6 decimales y contemplará todos los costes de mantenimiento, las revisiones necesarias, tóner, consumibles (incluyendo grapas y exceptuando el papel), así como la reparación de averías y piezas.

Los precios ofertados, tanto para el precio del alquiler como para el coste de mantenimiento (coste copia), permanecerán invariables durante todo el contrato,

incluyendo los mismos todos los gastos, incluso los de transporte, colocación y el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), debiendo figurar desglosado este concepto.

Se facturarán mensualmente, y por separado, el alquiler y el importe relativo al coste de mantenimiento (coste copia).

Baliabide Orokorren Saileko Teknikari koordinatzailea.
Técnica coordinadora del Departamento de Recursos Generales.

Honako honek modu elektronikoan sinatua / Firmado electrónicamente por:
Ziortza Arrien Legarreta
29/09/2026-10:17:26