

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Referencia:	21446/2017
Procedimiento:	Contrato de Servicios (CONTRATACIÓN)
Interesado:	
Representante:	
Dirección General de la Sociedad de la Información (AGUTIE01)	

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “MANTENIMIENTO INTEGRAL DE SISTEMAS DE IMPRESION”.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto recoger las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de determinadas actuaciones en materia de mantenimiento, soporte, actualización y administración, incluyendo la reposición de consumibles, de dispositivos de impresión en la Ciudad Autónoma de Melilla, en adelante CAM, realizándose un tratamiento diferenciado entre aquellos dispositivos considerados como esenciales para el funcionamiento de la Administración de aquellos que no lo son pero que se encuentran en las dependencias de la Ciudad Autónoma y requieren de cierto nivel de soporte, tal y como se detalla en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo presentarse una oferta en la que deberá constar, como mínimo, una propuesta de cierto nivel de detalle técnico de ejecución en relación con las actuaciones que a continuación se relacionan.

La definición y descripción de los elementos que constituyen el objeto del contrato tiene la consideración de alcance mínimo. El adjudicatario estará obligado a realizar las operaciones fijadas y relacionadas en éste Pliego, con la frecuencia y plazos de actuaciones que se establecen para cada una de ellas.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración inicial, de **DOCE (12) MESES**, sin posibilidad de prórroga.

3. TIPOLOGÍA Y NIVEL FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR.

Los servicios amparados por el contrato estarán relacionados con el desarrollo de los servicios de **mantenimiento, reposición de consumibles, soporte, actualización y administración, de dispositivos de impresión en la CAM** siguiendo las líneas estratégicas desarrolladas desde hace años en la Ciudad Autónoma, en aspectos relacionados con el impulso de la Administración Electrónica y la Modernización mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como la extensión de estas a la Ciudadanía. El servicio a contratar pretende alcanzar todos los dispositivos de impresión, aunque en diferentes niveles de servicio según lo recogido en este pliego. De forma que se mantendrá cierta planta de impresoras, se realizarán tareas

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

de soporte sobre toda la planta y se repondrán tan sólo determinados tipos de consumible en determinadas impresoras según lo recogido en este pliego.

En la CAM desde hace años se viene produciendo un importante crecimiento de equipamientos y dispositivos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en el caso que se trata principalmente de los dispositivos de impresión. Este despliegue se sigue produciendo, a pesar de que con la entrada en vigor de leyes como la Ley 39/2015, y la obligatoriedad de la tramitación electrónica de expedientes se tiende hacia una administración “sin papeles”, aunque la realidad actual, que se desprende de los datos recogidos en los últimos doce meses, es que la planta de dispositivos sigue creciendo y el número de impresiones también, lo que obliga a seguir haciendo un importante esfuerzo por evitar que se produzcan paradas en este ámbito al objeto de evitar que afecten al normal funcionamiento de la Administración.

La Dirección General de la Sociedad de la Información, en adelante DGSI, actuará como interlocutor y Centro de Control del servicio, pudiendo establecer otros puntos como interlocutores siempre que se considere oportuno para el correcto funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

Se deberá presentar una **oferta** que contendrá una **propuesta técnica** que incluirá una descripción de una serie de prestaciones que se describen en mayor detalle en el apartado 4, denominado “PRESTACIONES”, entre las que destacan los siguientes aspectos:

Los servicios a cubrir en el contrato serán de aplicación a los elementos físicos, esto es, a los dispositivos de impresión en funcionamiento en la CAM, si bien también se incluirá el soporte y la administración en aquellos aspectos y componentes lógicos (productos lógicos – software) inherentes al dispositivo (actualizaciones de microcódigo, drivers, configuración de aplicaciones para determinar el dispositivo de impresión, etc..).

El licitador deberá tener en cuenta que los servicios a realizar sobre los dispositivos de impresión en la CAM presentan las siguientes particularidades:

- Con relación a los servicios tecnológicos de asistencia que realiza la DGSI en la CAM, se aplica una distribución lógica por áreas, que no se corresponde exactamente con las consejerías, pero que permite dar una visión estable a la distribución de la planta de dispositivos de impresión en explotación en la CAM. La referida distribución actualmente distingue:
 1. Área de Gobierno, a la que actualmente se adscriben Presidencia, Consejería de Presidencia, Consejería de Seguridad Ciudadana y otros órganos no adscritos a ninguna otra Consejería.
 2. Área Económico-Administrativa, a la que actualmente se adscriben la Consejería de Hacienda, y la Consejería de Economía y Administraciones Públicas.
 3. Área Técnica, a la que actualmente se adscriben la Consejería de Fomento y la Consejería de Medio Ambiente.
 4. Área Socio-Cultural, a la que actualmente se adscriben la Consejería de Bienestar Social, la Consejería de Cultura y la Consejería de Educación.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

- Algunos de los dispositivos están ubicados en lugares considerados como críticos, dado que los dispositivos de impresión pueden estar en oficinas de atención al público, en servicios que funcionan las 24 horas del día, etc., cuya atención debe realizarse, generalmente, con carácter inmediato, y en ocasiones en horario de tarde, festivos e incluso fines de semana.
- El contrato cubre diversos niveles de servicio en función del tipo de dispositivo de impresión y de su catalogación en el inventario de la CAM. De esta forma algunos dispositivos tendrán un servicio de mantenimiento integral, habiéndose incluido una previsión de reposición de consumibles, mientras que otros tan sólo recibirán servicio de soporte técnico y tareas de operación del dispositivo.
- En el Anexo I se aporta un listado orientativo de la planta de dispositivos de impresión existente en la CAM, y su tratamiento previsto dentro del contrato.
- Aunque existe una importante concentración de dispositivos en algunos edificios, existen dispositivos de impresión por todas las instalaciones de que dispone la Administración de la CAM, las cuales se distribuyen por toda la zona urbana, por lo que se deberá disponer de vehículos para efectuar desplazamientos y con capacidad de carga para trasladar impresoras y consumibles.
- Atendiendo a las necesidades previstas para cubrir los servicios a contratar los recursos, infraestructura y equipo técnico, dedicado al servicio deberán estar compuestos, al menos, por:
 - Tres técnicos de la estructura de la empresa, con la titulación y experiencia recogidas en este documento, asignados al desarrollo de los servicios contratados con presencia física en las instalaciones en el horario recogido en este pliego y con disponibilidad inmediata para desplazarse por la Ciudad, debido a la dispersión geográfica de las dependencias en las que se encuentran los dispositivos a mantener.
 - Sistema de localización y comunicación con los técnicos en ruta, al objeto de optimizar el servicio.
 - Un operador de la estructura de la empresa en el centro de control del adjudicatario, con dedicación parcial al contrato para coordinar los servicios prestados, de forma que permitan cubrir, al menos, el horario de apertura al público de las oficinas de la administración.
 - Un técnico de la estructura de la empresa como apoyo a los servicios en caso de puntas de trabajo, bajas imprevistas y urgencias.
 - Un sistema automatizado para recepción de incidencias urgentes en cualquier horario.
 - Al menos un vehículo de carga de la empresa, para facilitar el traslado a las diferentes dependencias.
 - Espacios en la empresa con dedicación a los servicios contratados, principalmente destinados a taller, almacenaje de dispositivos, consumibles, piezas, etc., y como centro de operaciones.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Estos servicios incluirán, con carácter general y a grandes rasgos, las siguientes actuaciones circunscritas a los dispositivos de impresión:

- Atención de avisos de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la planta de impresoras en explotación.
- Tareas de mantenimiento y mantenimiento preventivo de los dispositivos de impresión recogidos en el Anexo I.
- Tareas de soporte técnico sobre toda la planta de dispositivos de impresión.
- Tareas de gestión y atención de avisos relacionados con la solicitud de suministros y la adecuada gestión del cambio, estableciendo controles y previsiones para mejorar la gestión y la atención al usuario.
- Tareas de reposición de consumibles “in situ” y retirada del consumible repuesto.
- Suministro de consumibles de impresión para determinados dispositivos de impresión relacionados en el Anexo I.
- Tareas de inventario físico del almacén de suministros y control de los niveles de stock mínimos establecidos, y su actualización permanente.
- Tareas de inventario físico de los dispositivos de impresión, y su actualización permanente.
- Tareas de gestión y atención de avisos relacionados con problemas en los dispositivos de impresión, integrándose en los procedimientos existentes actualmente en este sentido en la CAM, y realizando el soporte técnico en las condiciones descritas en este pliego.
- Renovación de dispositivos de impresión, a petición del cliente y siempre dentro de los límites previstos en el contrato, manteniendo así un adecuado nivel funcionamiento de los dispositivos en explotación.
- Tareas de reposición de piezas de componentes averiados, deteriorados o que requieran reposición, en el caso de los dispositivos de impresión especificados en el Anexo I en las condiciones recogidas en el presente pliego, a petición del cliente, y siempre que afecten a las áreas objeto del contrato.
- Tareas de movimiento y traslado de dispositivos de impresión, a petición del cliente, siempre que afecten a las áreas objeto del contrato.

4. PRESTACIONES

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato, así como sus condiciones particulares serán las siguientes:

4.1. Mantenimiento de la funcionalidad de los dispositivos de impresión.

Deberá incluirse en la oferta el reconocimiento de la obligatoriedad de realización de todas las tareas de mantenimiento correctivo, perfectivo y preventivo de los equipos de impresión en mantenimiento, especificando claramente la estrategia de ejecución para cada uno de los tres grupos a mantener establecidos en el Anexo I de este

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

pliego. En el referido ANEXO I, se adjunta una relación aproximada de los equipamientos actualmente en explotación sin perjuicio de que el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de todos los equipamientos que existan o se incorporen, y pertenezcan al mismo tipo mientras el contrato esté en vigor.

Además de los dispositivos de impresión a mantener, existe una planta de dispositivos de impresión, que también se relaciona en el referido Anexo I, a la que deberá darse exclusivamente soporte técnico, debido a que por política de funcionamiento interno no se incluyen en mantenimiento. Esto quiere decir que sobre estos dispositivos exclusivamente habrá que realizar tareas de configuración, pequeños ajustes, cambio de consumible aportado por el cliente directa o indirectamente, etc., todo ello con los recursos técnicos adscritos al contrato y en aquellos casos que no supongan un coste en materiales. Se entiende que estos dispositivos no implican un coste de mantenimiento.

Con relación a este apartado el licitador deberá realizar un análisis de los equipamientos relacionados en el Anexo I, y agruparlos de una forma lógica, especificando para cada tipo dispositivo o conjunto de dispositivos de características similares la estrategia y trabajo de mantenimiento a realizar.

La oferta ajustada deberá incluir las tareas de mantenimiento afectas a:

- Equipo físico. Aplicable a los elementos físicos que son objeto del contrato, así como al microcódigo que pudiera ser necesario para el correcto funcionamiento de los elementos físicos.
- Equipo Lógico de Base. Aplicable a la parte del software de configuración específico que requiera para su funcionamiento desde una estación de trabajo o servidor, es decir drivers y opciones de configuración para su correcto funcionamiento en el entorno del cliente.

Las especificaciones de la estrategia de mantenimiento se tendrán en especial consideración en el momento de la valoración, teniéndose también en cuenta el disponer de certificaciones específicas en los dispositivos y/o tecnología utilizada.

De la misma forma se deberá realizar una propuesta de estrategia para la realización de tareas de soporte para el total de la planta de dispositivos de impresión, relacionando y describiendo las tareas incluidas en el servicio de soporte.

Se considerarán también como tareas de mantenimiento y/o soporte, las siguientes:

- El oferente desmontará, trasladará y reinstalará los dispositivos de impresión ante un cambio de ubicación de los mismos, a petición del responsable designado por el cliente.
- El oferente garantizará la posibilidad de guardar temporalmente en su almacén equipos incluidos en el contrato durante el periodo de vigencia del mismo.
- En caso de que fuera requerido por el cliente, instalación y retirada de los fungibles usados. Coordinándose para ello con el responsable designado por el cliente.

La no inclusión de este apartado, en las condiciones establecidos en este

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

pliego, de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

Por otra parte, en el sobre de **CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS** deberá incluirse el importe ofertado para el mantenimiento de los siguientes dispositivos, que se relacionan en el Anexo I, como mínimo con el siguiente nivel de detalle:

- Plotters (6) <Importe Total de Mantenimiento>
- Impresoras láser de alto rendimiento (15) <Importe Total de Mantenimiento>
- Impresoras láser Multifunción (36) <Importe Total de Mantenimiento>
- Impresoras láser (no color) (490) <Importe Total de Mantenimiento>

<TOTAL MANTENIMIENTO>

El importe TOTAL de mantenimiento se estima que no debería ser superior a 30.000€ anuales.

Esta información deberá **aportarse EXCLUSIVAMENTE en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS** pues será **tenido en consideración como criterio de valoración.**

4.2. Reposición de consumibles.

El oferente deberá incluir en su propuesta una oferta de consumibles que como mínimo deberá cubrir las siguientes características:

Código	Descripción	Cantidad
C7115A	TONER HP LASERJET 1200 C7115A	10
CC364X	TONER HP LASERJET P4015 CC364X	10
CF280A	TONER HP LASERJET 80A	10
MLT-D204S	TONER SAMSUNG M3325/M3375	160
MLT-D2092S	TONER SAMSUNG TONER MLT-2855	200
Q5949A	TONER HP 1160-1320 Q5949A	20
Q7553A	TONER HP 2015 Q7553A	20

En la oferta Técnica, es decir, en el **sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR**, deberá aportarse un **documento** firmado por el licitador conforme a que:

“se compromete a realizar el suministro de consumibles relacionados en un plazo no superior a un mes desde el inicio del contrato, y se compromete a poner a disposición del cliente en el periodo de duración del contrato una bolsa de, al menos, 10.000€ para consumibles, al precio unitario ofertado”.

En el caso de que fuera necesario disponer de algún consumible que no se encontrase entre los ofertados siempre se deberá aplicar el mejor precio del artículo,

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

considerando como tal el resultante del dispositivo puesto en la ciudad de Melilla, es decir, precio de referencia más impuestos y transporte. **El licitador deberá incluir un documento comprometiéndose expresamente en este sentido.**

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

En la oferta económica, es decir, en el **sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS**, el licitador deberá aportar la relación detallada de consumibles con las mismas unidades especificadas anteriormente, pero con el precio unitario de cada uno, así como el total, que no podrá superar el importe de referencia establecido en 40.000€.

La mejor valoración la obtendrá el licitador que oferte el precio más bajo para ese número y distribución de consumibles, según la fórmula recogida en los criterios de valoración detallados en el pliego administrativo.

Además, en este sobre el licitador deberá ofertar una bolsa económica de un mínimo de 10.000€ para que el cliente pueda solicitar consumibles al precio ofertado conforme lo necesite mientras dure el contrato, teniéndose en especial consideración el incremento sobre esta tal y como viene recogido en los criterios de valoración.

La cantidad, importe unitario y total de cada consumible imputado por este concepto en la oferta económica, así como el importe ofertado por el licitador para la bolsa económica para consumibles deberá incluirse únicamente en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS.

4.3. Renovación de planta de dispositivos de impresión.

El oferente deberá detallar una estrategia para la renovación de planta a petición del cliente, **determinándose que no debería destinarse dentro del contrato por este concepto una cantidad inferior a 9.000 € anuales**, teniéndose en especial consideración el incremento sobre esta tal y como viene recogido en los criterios de valoración.

El oferente deberá incluir en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR un documento en el que se recoja el compromiso de cumplimiento de destinar un mínimo de 9.000€ del importe del contrato a la renovación de la planta de impresión en las condiciones establecidas en el pliego técnico, el **INCREMENTO sobre este importe se aportará **EXCLUSIVAMENTE** en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS pues será tenido en consideración como criterio de valoración.**

La oferta deberá incluir, como mínimo, una relación de los dispositivos más habituales que podrán sustituir a los existentes en caso de que ello fuera requerido por el cliente, y que deberán estar en la línea de los que se relacionan en el Anexo I como dispositivos en mantenimiento, por obvias razones de poder beneficiarse de

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

disponer de mayor cobertura dentro del contrato y homogenización de planta, que incide en la optimización en la adquisición de consumibles y en las facilidades para realizar servicios de mantenimiento y soporte de forma generalizada.

En este sentido, en este apartado se facilita, a modo de ejemplo y de referencia, una relación de equipamientos acorde a las necesidades existentes actualmente en la Ciudad Autónoma y más óptima para ser fácilmente integrable en los entornos, políticas y dinámicas de trabajo existentes en el cliente.

En el momento de la valoración se tendrá en especial consideración la adecuación de la propuesta de componentes a la planta existente y a las necesidades de la CAM.

El suministro del dispositivo incluirá los productos, garantía y documentación asociada.

La entrega del dispositivo no se considerará finalizada sin la realización de las comprobaciones y diagnósticos asociados que conduzcan al pleno funcionamiento del mismo en el entorno de producción.

Las renovaciones realizadas serán documentadas e incluidas en las certificaciones mensuales.

En cualquier caso, será preceptivo informe de la Dirección General justificando la necesidad de la actualización y visto bueno del responsable del área.

En cualquier caso, para toda renovación, se deberá aplicar una valoración y retirarse el dispositivo de impresión a renovar, que será sustituido por el suministrado, dejando constancia de la operación a efectos de contabilización de inventario.

En la relación de equipamientos deberá incluirse, como mínimo, la siguiente información:

- Marca y configuración de base
- Periodo de garantía
- Valor unitario.
- Valoración del equipo o componente a actualizar
- Certificación de compatibilidad con Terminal Server y Linux (Melinux).

Teniendo en consideración la amplia variedad de equipamientos y componentes existentes en el mercado, la evaluación de la propuesta del licitador se realizará sobre unas propuestas de productos y configuraciones base, que se tomarán como referencia para poder realizar una comparativa, debiendo ofertarse un equipamiento con prestaciones iguales o superiores a las que se relacionan a continuación, y que deberán reflejarse claramente en la propuesta técnica.

Para cada configuración deberá aportarse la denominación, la Descripción Técnica y el precio unitario, acompañándose de un detalle técnico y descriptivo de sus prestaciones.

A continuación, se relacionan los equipamientos propuestos de referencia, que se corresponden con los relacionados en el Anexo I por ser actualmente los de mayor

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

uso en la Administración, debiendo incluirse en la propuesta técnica estos u otros con características iguales o superiores a los relacionados, no siendo necesario incluir uno por cada uno de los relacionados, dado que algunos de ellos se corresponden con dispositivos antiguos y con características y funcionalidades similares entre ellos, se entiende que con ofertar entre uno y cuatro dispositivos por grupo sería suficiente. En caso de incluir otros, deberá incluirse una justificación en la que se demuestre que los productos ofertados ofrecen iguales o mejores prestaciones a los propuestos y que no suponen mayores costes ni esfuerzos de mantenimiento. A continuación, se relacionan los equipamientos a relacionar en la propuesta técnica, debiendo incluirse el precio unitario y el valor de retirada del elemento a sustituir:

Impresoras láser multifunción

SAMSUNG SCX-4623F/SCX-4729D

SAMSUNG M3875FD

SAMSUNG SCX-4824

HP LASERJET PRO 400 MFP M425DN

HP LASERJET PRO 400 MFP M425DW

Impresoras láser (no color)

HP LASERJET 1320

HP LASERJET 2420

HP LASERJET P2014/2015

HP LASERJET P2015 DN

HP LASERJET PRO 400 M401D

SAMSUNG ML-2855ND

SAMSUNG SL-M3325ND

SAMSUNG SL-M4025ND

El formato de presentación deberá tener el siguiente formato:

1. Impresora láser (no color) Modelo: <Precio Unitario>
Valoración de artículo a retirar: <importe>
<Detalle Técnico y Descriptivo de prestaciones>
2. Impresora láser multifunción (no color) Modelo: <Precio Unitario>
Valoración de artículo a retirar: <importe>
<Detalle Técnico y Descriptivo de prestaciones>

En el caso de que fuera necesario realizar alguna renovación por algún dispositivo que no se encontrase entre los ofertados siempre se deberá aplicar el mejor precio del artículo, considerando como tal el resultante del dispositivo puesto en la ciudad de Melilla, es decir, precio de referencia más impuestos y transporte. **El licitador deberá incluir un documento comprometiéndose expresamente en este sentido.**

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

La no inclusión de este apartado, en las condiciones establecidas en este pliego, de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de **CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR**, (evidentemente excluyendo la mejora sobre el importe mínimo para renovaciones establecido, que deberá incluirse en el sobre de criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas) podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

El **importe TOTAL** imputado por este concepto en la oferta deberá incluirse **EXCLUSIVAMENTE** en el sobre de **CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS**.

- **RENOVACIÓN DE PLANTA:** **Importe = <Cantidad ofertada>**

4.4. Aumento del parque en mantenimiento

El oferente podrá indicar el porcentaje de ampliación del parque y las condiciones que debería cumplir, de forma que esté dispuesto a mantener sin coste adicional, durante el tiempo de vigencia del contrato. El porcentaje mínimo aceptable de incremento del parque sin coste será del 10%, y se **deberá incluir en el sobre de criterios valorables mediante juicios de valor un documento en el que se recoja el compromiso en este sentido, detallando el porcentaje** que, tal y como se indicó anteriormente, nunca deberá ser inferior al 10%.

Por otra parte, también podrá especificar los costes unitarios que supondrán cualquier ampliación del parque a mantener, no cubierta por el contrato, incluyendo el coste de forma detallada.

Con relación a este apartado el licitador deberá realizar un análisis de los dispositivos relacionados en el Anexo I, y agruparlos de una forma lógica, especificando para cada dispositivo o conjunto de dispositivos de características similares los importes de mantenimiento imputables en concepto de coste mensual y coste anual de mantenimiento.

Se entiende que la agrupación de dispositivos más significativos, podría ser la siguiente:

Plotter	<CosteMensual>	<CosteAnual>
Impresoras láser de alto rendimiento	<CosteMensual>	<CosteAnual>
Impresoras láser multifunción	<CosteMensual>	<CosteAnual>
Impresoras láser (no color)	<CosteMensual>	<CosteAnual>

Los precios al alza relativos al coste de mantenimiento de los elementos no podrán revisarse.

En cuanto al cálculo de incremento de planta de mantenimiento por inclusión de nuevos dispositivos, esta deberá calcularse teniendo en cuenta la disminución del coste asociado al mantenimiento derivado de la aplicación del periodo de garantía en el caso de las renovaciones realizadas dentro del contrato, esto es: "costes producidos por el incremento de la planta a mantener menos costes deducidos por

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

renovación de la planta en mantenimiento”.

El porcentaje de ampliación de parque sin costes, que deberá ser como mínimo del 10% de la planta, deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

4.5. Coordinador del servicio

El oferente designará una persona, a modo de coordinador, que represente a su dirección, **y que será el interlocutor principal con el designado por el cliente y gestionará la buena marcha del contrato, estando bajo su responsabilidad la coordinación y dirección del equipo de trabajo.**

No se requerirá del Coordinador una dedicación exclusiva, pero deberá estar físicamente en la Ciudad y tener una disponibilidad, a petición del cliente, de, al menos, una hora diaria en el que este último podrá requerir su presencia para tratar asuntos relacionados con el servicio prestado. En cualquier caso, deberá mantener una reunión mensual para revisar el correcto desarrollo de los servicios contratados.

4.6. Personal técnico de mantenimiento y soporte

Con objeto de garantizar la intervención inmediata ante incidencias deberá garantizarse la asistencia y soporte de TRES TÉCNICOS de la empresa, especialistas en operación, mantenimiento y soporte de dispositivos de impresión en entornos de empresa.

Estos técnicos tendrán una dedicación al contrato en jornada completa de cuarenta horas semanales, con presencia física en el centro de operaciones y disponibilidad inmediata ante una incidencia afecta al objeto del contrato. El horario regular de asistencia con presencia en las instalaciones será determinado de forma unilateral por el cliente, a través de la DGSÍ, y estará adaptado a cubrir el servicio entre las horas de mayor volumen de incidencias, así como disponer de un servicio por turnos de forma que se cubran los otros horarios en los que otras oficinas de la Administración estén en funcionamiento, pudiendo ser modificado por el cliente previa comunicación formal.

En ningún caso se podrá justificar la no asistencia técnica a una incidencia salvo que en ese momento todos los recursos estuvieran atendiendo otras incidencias.

La documentación acreditativa de la asignación de los TRES técnicos con dedicación a los servicios objeto del contrato, deberá incluirse en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

El oferente deberá detallar en su oferta el equipo técnico de su empresa que cubrirá los servicios objeto de este contrato, al objeto de garantizar la ejecución del mismo

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

en los términos recogidos en este pliego, por lo que deberá ofertar como mínimo:

- **TRES técnicos de la estructura de su empresa especialistas en operación y mantenimiento de dispositivos de impresión,** con conocimientos y experiencia acreditados en los dispositivos y productos incluidos en este contrato de mantenimiento, soporte y administración de dispositivos de impresión y con conocimientos relacionados con las TIC, especialmente con la informática de usuario en entorno de empresa. También será tenido en especial consideración la experiencia y conocimientos en la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma y las estrategias y protocolos de actuación en atención y soporte en TIC. Este equipo de técnicos actuará como asistencia y apoyo a las tareas antes citadas y con presencia física durante la totalidad de la jornada laboral en las instalaciones que indique el cliente, durante DOCE MESES desde el inicio del contrato. En definitiva, deberán acreditar conocimientos y experiencia suficiente para posibilitar la prestación de un servicio de calidad desde el primer día de inicio de los servicios.
- Al objeto de disponer de un equipo operativo para el correcto desarrollo de los servicios, será deseable que todos los miembros del equipo deberán disponer de formación oficial acreditada igual o superior a formación profesional de grado medio en informática o similar, o Bachiller Superior con formación y experiencia acreditada como operador de dispositivos de impresión en entorno empresarial de al menos seis meses. No obstante, se aceptará que miembros del equipo no dispongan de la titulación oficial siempre que, al menos, acrediten una amplia experiencia, no inferior a dos años, y conocimiento en las tecnologías y servicios objeto del contrato.

Con relación al equipo de trabajo el oferente deberá tener en cuenta al elaborar su propuesta las siguientes consideraciones:

- El personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados estará a disposición del cliente tanto en cuanto a su ubicación física, como en cuanto a los trabajos a desarrollar, independientemente de que deberán cubrir principalmente los requeridos en el presente pliego, pero pudiendo también realizar otras tareas y servicios que estén incluidos en aquellas actuaciones relacionadas con las TIC y la promoción de la Sociedad de la Información en ejecución en la CAM.
- La asistencia se realizará “in situ”, en la Ciudad de Melilla, en las dependencias especificadas por el cliente, y en el horario requerido en este pliego.
- El personal deberá estar localizable en todo momento en el periodo de prestación del servicio, al objeto de optimizar la ejecución de avisos.
- El personal contratado para la prestación de los servicios solicitados deberá tener contrato laboral con la empresa adjudicataria, **no admitiéndose la subcontratación de los mismos.**
- El personal de la empresa deberá tener dedicación exclusiva a los servicios

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

contratados en las horas de servicio, al objeto del contrato, de forma que sea posible cubrir cualquier información que sea requerida por el cliente salvo que los recursos necesarios estuvieran realizando otra actividad incluida en el propio contrato.

- El personal de la empresa adjudicataria, durante el desarrollo del objeto del presente contrato, deberá estar perfectamente identificado, llevando acreditación personal, en la que consten su nombre, apellidos, fotografía, cargo y el logotipo y el nombre de la empresa prestadora del servicio.
- Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente.
- Tal y como se indicó anteriormente, deberá existir un coordinador designado por la empresa adjudicataria a efectos de que actúe de responsable del equipo humano y responsable de la relación con la Ciudad Autónoma de Melilla, quien actuará como superior jerárquico inmediato del equipo que preste el servicio, correspondiéndole la dirección del proyecto, y siendo este coordinador quien establezca periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal (incluida la negociación y pago de los salarios por parte de la empresa contratista) y la ejecución ordinaria del objeto del contrato. Dicho puesto deberá estar en permanente coordinación con la CAM, debiendo indicarse un móvil y correo electrónico para su correcta y rápida localización. El coordinador de la empresa adjudicataria deberá actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que se desarrollen en la ejecución del contrato, siendo el superior jerárquico inmediato del personal que presente los servicios que se deriven de la ejecución del contrato.
- Dado que lo que se contrata es la prestación de un servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar la completa prestación del servicio independientemente de las situaciones y circunstancias que se produzcan con relación a los medios personales adscritos al mismo. De esta forma deberá cubrir las bajas, permisos, licencias, reducciones horarias que le correspondan y demás situaciones en las que el técnico que realice el trabajo de manera habitual, no esté a disposición del mismo. Todos los permisos, licencias y demás, se realizarán de acuerdo a lo establecido por la empresa adjudicataria y los acuerdos que correspondan con sus trabajadores, quedando completamente al margen la Ciudad Autónoma de Melilla.

Teniendo en cuenta todo lo anterior el oferente, en el momento de calcular los costes derivados de la prestación de los servicios a contratar, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Teniendo en consideración que el servicio debe garantizarse durante la totalidad del periodo contratado, deberá tenerse prevista la asignación de personal en el

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

periodo de vacaciones del personal técnico dedicado al desarrollo de los servicios, así como la estrategia para cubrir posibles bajas, de forma que no se vea afectada la prestación de los servicios contratados. En este sentido, lo deseable sería que el licitador dispusiera de técnicos suficientes en la estructura de su empresa para garantizar el servicio.

- Al objeto de garantizar la mejor calidad de servicio y la estabilidad de los recursos técnicos dedicados al desarrollo de los servicios contratados, el oferente deberá tener en cuenta que deberá garantizar que destinará una cantidad mínima de 61.200 € a las retribuciones del equipo técnico formado por los TRES recursos dedicados al desarrollo del mismo, lo que supone una imputación bruta media de 20.400€ por técnico. El oferente deberá presentar algún documento que acredite que invertirá en concepto de retribuciones una cantidad igual o superior a la establecida o incluir en su oferta una declaración jurada a tal efecto. Es **IMPORTANTE** tener en cuenta que **esta cantidad deberá acreditarse en el informe de certificación mensual** previo a la presentación de la factura y en caso de incumplimiento no será válida la certificación presentada, por lo que no será posible facturar el periodo.
- No podrán imputarse en concepto de gastos de personal, aquellos conceptos retributivos que estén íntegramente subvencionados por cualquier entidad pública, por lo que DEBERÁ presentarse un certificado o declaración jurada por parte de la empresa que acredite que la retribución del personal asignado al contrato no está subvencionada.
- El incumplimiento cualquiera de los dos últimos puntos podrá ser causa de resolución del contrato.

Con respecto a la acreditación de las características de los medios personales asignados al contrato el oferente deberá tener en cuenta al elaborar su propuesta lo siguiente:

- NO deberá especificarse para el personal de la empresa que cubrirá los servicios objeto del contrato, su nombre y apellidos, aunque si las iniciales. Tampoco deberá especificarse el sexo ni cualquier otro dato de índole personal que no sea estrictamente necesario para valorar la adecuación del perfil profesional propuesto.
- Si deberá especificarse para cada uno de ellos la experiencia, cualificación y titulación del mismo, debiéndose aportar un CV con información lo más detallada y completa posible, debiendo justificar y acreditar, siempre que sea posible, el conocimiento de las tecnologías y productos objeto del contrato, así como la experiencia en el desarrollo de trabajos similares.

A continuación, se relacionan los conocimientos requeridos por el equipo de trabajo, dado que, para poder resultar adjudicatario del contrato, el personal dedicado al contrato deberá ser capaz de realizar con un nivel de calidad adecuado los trabajos objeto de este contrato desde el inicio de los servicios.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Consideraciones en otros aspectos y habilidades deseables.

- Conocimientos de la estructura organizativa de la CAM y protocolos de actuación de una administración pública del tipo de la CAM.
- Por otra parte, considerando la dispersión de las dependencias a las que deberá darse soporte, los recursos dedicados a dar soporte a los servicios contratados deberán tener uno o varios vehículos a su disposición y carnet de conducir o conductor, al objeto de garantizar la inmediatez del desplazamiento en caso de que fuera necesario.

El presente contrato implica un número de puestos de trabajo, pudiendo la Ciudad Autónoma de Melilla pedir la documentación que justifique la existencia y adecuación a la normativa de aplicación de los mismos. De esta forma, la documentación acreditativa de personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados y del cumplimiento de la exigencia de mínimos imputable a retribuciones deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir en cualquier momento cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

Este apartado deberá incluirse en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de los recursos ofertados.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

Además, el oferente deberá incluir en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR un documento en el que se recoja claramente lo siguiente:

- **la adscripción de los medios personales indicados con la titulación y experiencia recogidos en este apartado.**
- **El compromiso de destinar un mínimo de 61.200€ a gastos de personal en este apartado.**

4.7. Medios materiales del equipo de trabajo.

El oferente aportará los equipamientos que utilizará su personal para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato, a los cuales se les aplicará los protocolos y normativas de la Ciudad Autónoma.

En principio se entiende que por los servicios a cubrir en este contrato tan sólo será necesario garantizar la disponibilidad de Teléfono móvil con capacidad de transmisión de datos, así como cualquier otro que el licitador considere necesario para realizar el servicio en las mejores condiciones.

Los equipamientos a usar para el desarrollo del contrato deberán ser aprobados por la DGSÍ, pudiendo proponer cambios para adecuarlos a las necesidades y al entorno en el que se desarrollen los servicios contratados.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

La documentación acreditativa de estos equipamientos dedicados al desarrollo de los servicios contratados deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

En el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR deberá incluirse la documentación acreditativa de la solución de equipamientos incluida, relacionando y describiendo como mínimo:

- **Relación detallada de equipamientos que se utilizarán para el desarrollo de los servicios contratados.**

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

4.8. Equipo técnico de apoyo al mantenimiento y soporte.

El oferente dispondrá de personal técnico propio que pueda realizar tareas de apoyo al mantenimiento y soporte de los dispositivos de impresión objeto de este contrato, debiendo especificar en el contrato el número y experiencia curricular básica del personal que integre el equipo de trabajo de su empresa dedicado a este tipo de servicios.

El equipo mínimo de trabajo con dedicación parcial para apoyo al mantenimiento en la estructura de la empresa deberá ser como **MÍNIMO de dos personas, UN** técnico que principalmente realizará trabajos de operación y manipulación de los dispositivos averiados en las dependencias del adjudicatario, aunque ocasionalmente podrá prestar apoyo al equipo de trabajo en caso de ser necesario, y **UN** administrativo que principalmente se encargará de recibir los avisos, distribuirlos entre el personal y llevar un seguimiento del estado de los mismos.

El equipo técnico de apoyo deberá tener experiencia acreditada de al menos dos años en los servicios a realizar, debiendo presentarse la documentación para ser tenido en consideración en el momento de la valoración.

A diferencia del personal del equipo técnico de mantenimiento y soporte, el equipo técnico de apoyo tendrá una dedicación parcial al desarrollo de los servicios y estará ubicado en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Este apartado deberá incluirse en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de la disponibilidad en la estructura de la empresa de los recursos ofertados.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

Además, el oferente deberá incluir en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR un documento en el que se recoja claramente lo siguiente:

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

- **la designación de los medios personales indicados con la titulación y experiencia recogidos en este apartado.**

4.9. Oficina Local.

El oferente deberá disponer, al menos durante la duración del contrato, de una oficina de su empresa en la Ciudad de Melilla, al objeto de facilitar la disponibilidad inmediata de recursos en la ciudad, la coordinación del equipo de trabajo y para el almacenamiento de repuestos y equipamientos.

Este requisito es imprescindible, debido a la necesidad de disponer de capacidad operativa para atender en plazos las necesidades del contrato.

En la oferta deberá especificarse como mínimo los siguientes datos: dirección de la oficina, superficie de la misma, equipamientos disponibles y personal actualmente contratado que forme parte de la estructura de la empresa y que podría dedicarse de forma puntual, si fuera necesario, a realizar alguna tarea de los servicios contratados. En esta relación deberá indicarse las siglas de la persona, el ámbito de trabajo, administración, técnico tecnológico u operario, así como la titulación de los mismos, e indicando el número de personas capacitadas puestas a disposición del contrato para ofrecer asistencias puntuales en caso de que fuera requerido.

El licitador deberá disponer de un mínimo de tres salas en el mismo local para atender los servicios contratados. Estos espacios se describen a continuación.

- Deberá ponerse a disposición del contrato un espacio como centro operativo del equipo técnico, en el que se encontrará el operador que coordina los avisos recibidos. Este espacio deberá estar completamente equipado: ordenadores, teléfono, conexión a Internet de banda ancha, etc.....
- Deberá disponerse de una sala en la que sea posible almacenar repuestos y además se tendrá en especial consideración la posibilidad de almacenar equipamientos de forma temporal y sin costes en un espacio de mayores dimensiones.
- En el mismo local deberá existir un espacio a modo de sala de reparaciones, para poder realizar las reparaciones, revisiones y reinstalaciones de los dispositivos en mantenimiento.

Estas instalaciones deberán estar disponibles para el caso de que el cliente requiriera su utilización por esta e incluso para otra actuación en el ámbito de las TIC desarrollada por la DGSi. La utilización de estas no supondrá ningún incremento de precio sobre el contrato y podrán ser requeridas por el cliente desde el inicio del servicio, corriendo todos los gastos del funcionamiento de la instalación a cargo del adjudicatario.

El oferente también deberá indicar su capacidad operativa, medida en el **número total** de personas que se dedicarán regularmente a atender incidencias asociadas con el presente contrato, así como el **número máximo** al que podría recurrirse en caso de que se produjera una punta de trabajo, como por ejemplo el traslado de los equipamientos de una Consejería y/o departamento completo. Estos valores serán

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

tenidos en cuenta en la valoración de la oferta.

Se deberá especificar el número de vehículos de carga para traslado de equipamientos en la empresa disponibles para la ejecución de los trabajos relacionados con los servicios contratados, debiendo especificar su número y datos de cada vehículo, aportando copia de la documentación que acredite su existencia y certifique su disponibilidad para la empresa. El número mínimo de vehículos no podrá ser inferior a **UNO** y si fuera requerido su uso no deberá demorarse salvo que estén utilizándose para atender partes generados por este contrato.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sentido se incluye tanto a los espacios como a los vehículos, dado que sin ellos sería imposible atender los servicios requeridos en el presente pliego, y deberá certificarse aportando la documentación acreditativa de los espacios y recursos disponibles.

4.10. Asistencia en instalaciones

El oferente enviará, a petición del responsable designado por el cliente, personal técnico cualificado a la instalación que el cliente designe para la resolución de incidencias o la comprobación de los entornos físicos y lógicos antes de la actualización de los mismos, así como la instalación o ampliación de nuevas configuraciones o actualizaciones en los dispositivos de impresión ya instalados.

4.11. Línea de soporte

El oferente pondrá a disposición del personal designado por el cliente una línea especial de soporte, así como cualquier otro sistema que facilite la comunicación entre ambos.

La comunicación entre el usuario y el contratista será a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la DGSÍ, no obstante, se deberá habilitar un mecanismo por el que el usuario pueda remitir incidencias urgentes fuera del horario de servicio del CAU. Este sistema deberá ser en diferido, mediante correo electrónico o similar, y la atención requerirá de la aprobación expresa de la DGSÍ.

En determinados casos el prestador del servicio podrá ponerse en contacto directamente con los usuarios finales de los dispositivos objeto del contrato, no obstante, deberá informar de los servicios realizados al centro de control establecido por el cliente al que se encuentre asignado el equipo afectado por la actuación.

En cualquier caso, será la DGSÍ la que establezca el protocolo de comunicación y la que determinará los términos y condiciones en los que podrá existir esta comunicación.

4.12. Horario de servicio

El oferente mantendrá un determinado horario de servicio para contactar con la empresa y realizar servicios extraordinarios, aunque como mínimo deberá cubrirse el

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

siguiente horario:

- De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas y, por turnos, cubrir tardes de 17 a 20 horas.
- También por turnos, cubrir sábados de 10 a 13 horas.

El horario en el que deberán estar operativos el 100% de los recursos adscritos al contrato como mínimo será el siguiente, aunque se tendrá en especial consideración en la valoración de la oferta cualquier incremento sobre este y la ampliación de la cobertura al mayor rango horario posible:

- De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación al horario de servicio que respete los mínimos establecidos en este apartado.

4.13. Tiempo de reparación de avería

El oferente garantizará que el tiempo de reparación de incidencias una vez recibida la comunicación será como máximo de:

- 4 horas en caso de una avería que suponga parada total del sistema y 12 en el resto de los casos.
- Siempre que sea posible se deberá ofrecer una solución que garantice la continuación del trabajo, mediante reparación o sustitución por dispositivo similar.

No se computarán las horas en sábados, domingos y festivos.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación a los tiempos de reparación de averías que respete los mínimos establecidos en este apartado.

4.14. Tiempo de respuesta

El tiempo de recepción de una incidencia deberá ser inmediato, hasta un máximo de quince minutos.

El oferente garantizará que este tiempo será de 4 horas como máximo.

No se computarán las horas en sábados, domingos y festivos.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación al tiempo de respuesta que respete los mínimos establecidos en este apartado.

4.15. Información de gestión e Indicadores.

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento de los productos ofertados y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas.

El oferente realizará una propuesta detallada de cómo realizará la gestión y recepción de avisos e incidencias del CAU y, en su caso, de los usuarios, que podrá ser mediante un aviso telefónico (exclusivo para el CAU) o empleando las facilidades que permiten las tecnologías de la información y las comunicaciones (avisos a través

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

de una página web, mediante correo electrónico, etc..) para el resto de casos.

La solicitud de asistencia que se origine en el cliente se cursará aportando al servicio técnico de mantenimiento los datos que éste estime oportunos, para lo cual el oferente incluirá en la oferta un modelo de petición de asistencia técnica en el que figuren los datos que permitan conocer el origen del aviso, las características del dispositivo (tipología, marca, modelo y número de serie), su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia, la solución aportada, la fecha y hora de resolución y el número de control de la empresa.

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica, como mínimo con carácter mensual, de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, que, como mínimo, consistirán en una relación en formato electrónico e impreso con información detallada sobre los siguientes tipos de actuaciones:

- Detalle de las asistencias realizadas.
- Relación detallada de las incidencias que han implicado sustitución o reparación de piezas, su detalle y el coste asociado.
- Relación detallada de las incidencias que han implicado renovación de dispositivos, su detalle y el coste asociado.

Y los resúmenes de gestión asociados:

- Resumen de incidencias por Consejerías y departamentos.
- Resumen de incidencias por tipo de actuación.
- Resumen de incidencias por Operador.
- Ranking de principales centros, dispositivos y usuarios de coste.

El licitador deberá proponer una serie de indicadores que permitan dar una idea del funcionamiento del servicio, tales como:

- Número de dispositivos en mantenimiento: Total y desglosado por tipo
- Número de incidencias atendidas: Total y desglosado por técnico
- Número de incidencias resueltas: Total
- Número de incidencias que han requerido reposición de piezas
- Número de actualizaciones realizadas

Así como cualquier otra información que sea de interés para el cliente y le ayude en la toma de decisiones, incluyendo la confección de informes técnicos relativos a incidencias a petición del cliente.

Independientemente de todo ello se aportará una certificación mensual, similar a la propuesta en el "Anexo II" a este documento, que recoja los principales parámetros acreditativos del correcto desarrollo de los servicios contratados.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El oferente no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del cliente.

4.16. Gestión de garantías e Inventario de dispositivos

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

El oferente deberá detallar la solución técnica que adoptará para la confección y mantenimiento del inventario, así como las estrategias de comunicación e intercambio de información con el cliente.

El oferente dispondrá de un inventario inicial de los dispositivos a mantener, como mínimo, al mes a contar desde la firma del contrato y otro un mes antes de la finalización del mismo. Los resultados de dichos inventarios deberán ser entregados al responsable designado por el cliente en soporte papel y en soporte informático, según formato acordado entre las partes.

Una vez conocida la situación exacta de la planta a mantener, y hasta la finalización del contrato, el oferente asumirá la gestión de las garantías. Ello supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos, realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación si fuera necesaria del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

4.17. Plan de mantenimiento preventivo

El oferente establecerá un plan de mantenimiento preventivo de los dispositivos de impresión objeto del contrato.

El oferente **realizará, al menos, una revisión al año de cada dispositivo instalado**, como mantenimiento preventivo y para garantizar la calidad del equipo.

Los trabajos a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los dispositivos de impresión objeto del presente contrato dependerán de la naturaleza de los mismos. Genéricamente éstos serán: la limpieza general externa e interna de los equipos (desmontaje y limpieza de cabezales y ejes de impresoras, limpieza externa del dispositivo, etc.), sustitución de elementos que estén averiados, comprobación de la instalación mediante programas de diagnóstico, revisión del nivel de actualización y funcionamiento del microcódigo, etc.

4.18. Disponibilidad de repuestos

El oferente garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato, incluyendo el cambio de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones, garantizando de esta forma la disponibilidad del sistema.

En este sentido, el oferente podrá sustituir un equipo por otro nuevo de la misma naturaleza y prestaciones iguales o superiores **sin coste adicional**, ante la imposibilidad de la reparación del primero.

4.19. Equipo alternativo

El oferente podrá sustituir temporalmente, en el caso que la reparación de una avería

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

no se pudiese realizar en el plazo previsto, el dispositivo de impresión por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería.

Se entiende que la sustitución supondrá la instalación del dispositivo en su ubicación y retirada del averiado, comprobando su correcto funcionamiento en el entorno de producción. Todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del oferente.

4.20. Mantenimiento años bisiestos

El rendimiento y la funcionalidad de los productos objeto del contrato no se verán afectados por los cambios de formato de fecha causados por el tratamiento de los años bisiestos. En particular, y para todas las fechas de los siglos XX y XXI, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Ningún valor posible de fecha producirá detenciones o errores en el sistema.
- Todas las operaciones relativas a fechas, incluyendo entre otros tratamientos el cálculo, la comparación y la ordenación, tendrán los resultados previstos para todos los valores de fechas válidas dentro del dominio de la aplicación.
- Los elementos lógicos susceptibles de contener fechas, tanto en interfaces como en almacenamiento de datos, especificarán los años de manera completa, eliminando cualquier posible ambigüedad.
- Cuando en cualquier elemento de fecha se represente el año sin los dos dígitos iniciales, correspondientes a los millares y a las centenas, ello no será obstáculo para que se emplee el año completo en todas las operaciones en las que intervenga dicho año.

4.21. Certificados de calidad

El oferente podrá aportar los certificados de seguro de calidad y relacionados con el objeto del contrato, basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el oferente aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad que, podrán ser valoradas por la Administración.

En cualquiera de los casos anteriores habrá constancia expresa de que el certificado se corresponde con la actividad objeto del contrato.

5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.

El cliente, a través de la DGSÍ y de los responsables que esta determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán las siguientes:

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones de servicios prestados.

Con carácter previo a la certificación parcial y a fin de su inclusión en la misma, deberán recogerse los siguientes aspectos:

- Altas y bajas producidas durante el periodo a certificar y su repercusión económica en función de lo establecido en este Pliego y en el contenido de la oferta adjudicataria.
 - Informes detallados y resumidos de funcionamiento del servicio.
 - Documentación acreditativa relativa al personal asociado al contrato.
 - Penalizaciones que fueran de aplicación en el periodo.
3. Otras actuaciones:
 - Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare en algún componente físico o lógico, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
 - Adoptar las medidas que fueren precisas, dentro del marco de lo posible, con el fin de facilitar la determinación de los fallos y sus causas.
 - Adoptar las medidas que fuesen precisas para la utilización de los equipos de acuerdo con las normas de empleo del fabricante, sin modificarlos ni repararlos por sí misma.
 - Establecer los acuerdos necesarios para que los componentes sean puestos a disposición del personal del adjudicatario el tiempo necesario para la realización de los controles técnicos y de las modificaciones, siempre que sea compatible con las necesidades del servicio prestado por el centro directivo destinatario.

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal técnico de la empresa dedicado a prestar los servicios con lo especificado en este pliego, manteniéndose una reunión de seguimiento del contrato.

En las reuniones previas a la certificación se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el contrato y que hubieran originado retrasos o desviaciones en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Director tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

Los pagos se realizarán previa entrega de certificaciones que recojan los diferentes conceptos descritos en el contrato y por el periodo a liquidar, debiendo incluir los

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

informes de incidencias, de gestión y de funcionamiento de servicio, aportándose estadísticas que permitan observar la evolución del servicio prestado e incluyéndose la documentación acreditativa de cumplimiento de las condiciones requeridas en el presente pliego.

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, está asume las siguientes:

6.1. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del objeto del contrato, siguiendo las directrices que establezca la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El adjudicatario deberá dedicar el personal mínimo establecido en el presente Pliego, con las condiciones y periodos de tiempo que se determinen por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla durante la vigencia del contrato.

El personal dedicado al cumplimiento del objeto del contrato deberá estar localizable vía telefónica en todo momento, al menos durante el horario de prestación del servicio.

6.2. El personal empleado por la entidad, en la ejecución del contrato, deberá adoptar una actitud correcta y de esmerarla educación hacia los usuarios y terceros en general.

6.3. La entidad adjudicataria deberá regirse por el Convenio Colectivo aplicable al efecto, respetando lo dispuesto en la Ley 31/ 1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.

6.4. El personal asignado al servicio contratado, deberá estar protegido mediante Póliza de Seguros que cubra las contingencias de Accidentes de Trabajo dentro de la jornada laboral, considerando incluida en la misma el período de tiempo dedicado al transporte hasta el Centro de Trabajo. Así como el riesgo catastrófico dentro del Centro de Trabajo, incendio, explosión espontánea o provocada, caída de rayo, etc...

La Empresa se compromete a exonerar a la Ciudad Autónoma de Melilla, de cualquier responsabilidad en este sentido, sin reclamación de cantidad alguna en caso de producirse el Riesgo Catastrófico.

6.5. Los daños por cualquier clase de negligencia, impericia o imprudencia durante la realización de los servicios contratados que, por las razones expuestas se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o a las mercancías y materiales depositados en lugares inmediatos, serán de la entera responsabilidad de la empresa, quién para la cobertura de los posibles daños que cause, concertará con una Compañía de Seguros, Póliza de Responsabilidad Civil de cuantía suficiente.

De dicha póliza remitirá copia autenticada a la Ciudad Autónoma de Melilla y a la Ciudad Autónoma de Melilla.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

6.6. No podrá afectar a la Ciudad Autónoma de Melilla responsabilidad alguna principal o subsidiaria que derive de la relación laboral de quienes colaboren en el servicio, y si, no obstante, ella le fuese impuesta, bien al adjudicatario o a quién le suceda, por alguna Autoridad, Organismo o Tribunal, se entiende que la Empresa vendrá obligada a resarcir a la Ciudad Autónoma de Melilla del importe económico de dicha cantidad.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El contratista acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la Ciudad Autónoma de Melilla, con exclusividad y a todos los efectos.

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del cliente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado o de carácter personal se tratará de que no sean sacados de sus dependencias habituales para su reparación. Si fuese imprescindible transportar el citado material fuera de su instalación, el proveedor será responsable de la confidencialidad de la información contenida en los mismos.

Si algún dispositivo fuera retirado se procederá de la siguiente manera con los dispositivos de almacenamiento de dato, en caso de que dispusiera de ellos:

- Soportes desmontables/removibles/extraíbles: serán extraídos de los equipos y entregados a los responsables de los mismos.
- Soportes fijos: se efectuará un borrado lógico de la información y se garantizará su irrecuperabilidad mediante escritura total del soporte con información irrelevante. Si esto no fuese posible, se procederá a extraer el dispositivo y destruirlo físicamente por cremación o fractura (= rotura + violencia). Certificando su total destrucción ante los responsables de la instalación.

9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

10. NORMALIZACION.

Siempre que se exija conformidad con una norma o especificación técnica en el presente pliego, se acompañará el certificado de conformidad para el producto ofrecido o, en su caso, los resultados de comprobaciones realizadas por laboratorios independientes, mediante programas de verificación, o cualquier otro medio de prueba de la conformidad.

Cuando los productos ofrecidos estén comprendidos en ámbitos cubiertos por especificaciones de intercambio de información y de datos, así como de interoperabilidad de sistemas, emitidas por organizaciones productoras de normas o recomendaciones, debe hacerse referencia a la correspondencia entre las modalidades ofrecidas y la norma, y en su caso, opción correspondiente. Si no se da esta

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

correspondencia, deberá razonarse el motivo y, cuando el producto ofrecido esté en proceso de adaptación a norma, se indicará el plazo previsto para alcanzar la conformidad.

En cualquier caso, en los que pueda definirse un producto o alguna de sus características por referencia a una norma, se hará constar expresamente, para facilitar su descripción, así como por la valoración positiva que pueden obtener los dispositivos conformes con normas europeas y normas previas europeas, o normas internacionales aceptadas en España.

A estos efectos, se considerarán normas europeas las producidas por CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica), CEPT (Conferencia Europea de Administraciones de Correos y Telecomunicaciones), o ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones), y normas internacionales las publicadas por ISO (Organización Internacional de Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) UIT-T, (Unión Internacional de Telecomunicaciones sección Telemática, antiguo CCITT).

11. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

Durante el tiempo de duración del contrato, el cliente podrá suspender el servicio de mantenimiento, previa notificación al adjudicatario con 15 días de antelación, de alguno de los productos objeto del contrato. Desde ese momento no se satisfará su importe de mantenimiento, descontándose del de facturación.

De la misma forma, si por causa de cualquiera de las partes alguna de los productos o servicios incluidos en el contrato dejara de prestarse durante el contrato, deberá minorarse el importe del contrato en la cantidad correspondiente.

12. SUBCONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS.

Dado la naturaleza y las condiciones especiales del servicio y de los productos objeto de este contrato, éste deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, especialmente en lo relativo al mantenimiento de los productos y a los relativos al personal técnico dedicado a los servicios de mantenimiento.

13. ACATAMIENTO.

Por el mero hecho de participar en la licitación para la adjudicación del servicio, las empresas intervinientes en el mismo, manifiestan de modo expreso su entero y exacto conocimiento del presente Pliego de Condiciones y demás documentación afecta al concurso y el total acatamiento al mismo, tanto en su totalidad como en el pormenor de su articulado.

La empresa que resultase adjudicataria se compromete al exacto cumplimiento de las obligaciones que dimanen del presente pliego aceptando tanto los niveles de calidad del servicio que en él se indican, como en el resto de prescripciones como mínimos a superar en el trabajo a realizar.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

14. INTERPRETACIÓN.

Cuando existan especificaciones cuyo desarrollo o interpretación se contemplen contradictoriamente, los Contratos se registrarán por lo prescrito en este Pliego.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

ANEXO I.

DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN A MANTENER

A continuación, se relacionan los dispositivos de impresión a tener en cuenta para ofertar los costes de mantenimiento:

Descripción		Total
Plotter		6
HP DESIGNJET 500 PLUS	1	
HP DESIGNJET T1100ps	1	
HP DESIGNJET T2300 Emfp	2	
HP DESIGNJET T770	2	
Impresoras laser de alto rendimiento		15
HP LASERJET P4015X	12	
HP LASERJET ENTERPRISE M605X	3	
Impresoras laser multifunción		36
SAMSUNG SCX-4623F/SCX-4729D	3	
SAMSUNG M3875FD	7	
SAMSUNG SCX-4824	10	
HP LASERJET PRO 400 MFP M425DN	13	
HP LASERJET PRO 400 MFP M425DW	3	
Impresoras laser (no color)		490
HP LASERJET 1200/1300	65	
HP LASERJET 1320	64	
HP LASERJET 2420	2	
HP LASERJET P2014/2015	24	
HP LASERJET P2015 DN	6	
HP LASERJET PRO 400 M401D	21	
SAMSUNG ML-2855ND	169	
SAMSUNG SL-M3325ND	137	
SAMSUNG SL-M4025ND	2	
Total impresoras a mantener.....:		547

DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN PARA SOPORTE TÉCNICO

Además de los relacionados anteriormente, con carácter orientativo, dado que no debe suponer costes en piezas y repuestos, habrá que realizar tareas de soporte técnico de la siguiente planta de dispositivos de impresión, agrupadas por tipo:

Clasificación	
Otras impresoras laser (no color)	144
Impresoras laser color	15
Impresoras de inyección color	113
Impresoras de tarjetas, etiquetas y tickets	15
Impresoras matriciales	93
Total	380

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

ANEXO II

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA CERTIFICACIÓN MENSUAL

Certificación nº, correspondiente al periodo, por importe de €.

D....., mayor de edad, con domicilio en, con Documento Nacional de Identidad, actuando en representación de la empresa, C.I.F nº con domicilio en, en calidad de, a efectos de certificación mensual del contrato del servicio de **MANTENIMIENTO INTEGRAL DE SISTEMAS DE IMPRESION**.

DECLARA EXPRESAMENTE BAJO SU RESPONSABILIDAD QUE DURANTE EL REFERIDO PERIODO SE HAN EJECUTADO LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO CERTIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

MEDIOS PERSONALES (Importe: €)

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato.

SIGLAS	TITULACIÓN	
TECNICO		
TECNICO		
TECNICO		

(*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

INCIDENCIAS EN LOS MEDIOS PERSONALES:

.....
.....

MEDIOS PERSONALES DE APOYO AL MANTENIMIENTO

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato.

SIGLAS	TITULACIÓN	
TECNICO		
OPERADOR		

(*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

MEDIOS MATERIALES DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se certifica que durante este periodo los siguientes equipamientos del equipo de trabajo han estado disponibles y operativos para el desarrollo de los servicios contratados.

	MARCA / MODELO	Nº
TEEFONO MOVIL		
....		
OTROS		

Se certifica que durante este periodo los siguientes vehículos han estado disponibles y operativos para el desarrollo de los servicios contratados.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

MARCA / MODELO

Vehículo 1	
....	

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN

Se certifica que durante este periodo se han obtenido los siguientes valores en los indicadores de gestión:

INDICADOR	Nº
Número TOTAL de incidencias atendidas	
Número de incidencias atendidas por el TÉCNICO 1	
Número de incidencias atendidas por el TÉCNICO 2	
Número de incidencias atendidas por el TÉCNICO 3	
Número TOTAL de incidencias resueltas	
Número de incidencias de mantenimiento	
Número de incidencias de reposición de consumibles	
Número de incidencias de mantenimiento que han requerido piezas	
Número de actualizaciones realizadas	
<proponer otros que puedan resultar de interés>	

(*) Se adjuntará informe de ejecución en los términos recogidos en el pliego técnico.

Y para que conste, firmo la presente declaración en a de de

Fecha y firma del licitador

DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN