



## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “REPOSICIÓN DE CONSUMIBLES DE IMPRESIÓN EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”.

### 1. REQUISITOS TÉCNICOS.

#### 1.1. Consideraciones generales.

Los servicios amparados por el contrato consisten en el desarrollo de los trabajos relacionados con la **reposición y retirada de consumibles de impresión, principalmente a impresoras de usuario final, en la Ciudad Autónoma de Melilla.**

En las diferentes áreas de la administración de la Ciudad Autónoma desde hace años se viene produciendo un crecimiento exponencial de equipamientos y dispositivos tecnológicos. Este despliegue en tecnología se sigue produciendo a marchas forzadas, renovándose y actualizándose equipamientos conforme dejan de ser funcionalidades o cuando lo requiere la implantación de nuevas soluciones. Actualmente existe una planta de unas 961 impresoras distribuidas por las diferentes dependencias existentes en la Administración de la Ciudad Autónoma, y que se encuentran dispersas en oficinas y edificios por todas la Ciudad. Estas impresoras requieren, de forma regular, de una reposición de consumibles para garantizar el funcionamiento de los servicios prestados a la Ciudadanía. Además, en la mayor parte de los casos, esta reposición debe realizarse en un corto intervalo de tiempo e incluso en el caso de algunas de ellas fuera del horario habitual, por estar en dependencias y servicios que funcionan en horario de tarde, noche e incluso en fines de semana.

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.

#### 1.2. Tipología y nivel funcional de los servicios.

Los elementos y servicios a cubrir en el contrato serán de aplicación a los dispositivos de impresión, impresoras, principalmente de usuario final aunque también las de gran tirada, también denominadas de sistema, aunque estas últimas suponen un porcentaje muy inferior del total de la planta, encontrándose todas ellas en funcionamiento en dependencias de la Ciudad Autónoma.

El licitador deberá tener en cuenta que el objeto de este contrato, consiste en los servicios de reposición de consumibles, es decir, no se trata de un mero suministro, dado que deben incluirse los recursos técnicos para recibir la orden de sustitución, los de desplazamiento hasta el lugar en el que se encuentra el dispositivo, la sustitución del mismo por otro de las mismas características y la retirada del suministro sustituido. Todas estas actividades serán coordinadas desde el centro de control de la Ciudad Autónoma, ubicado en la DGSI, independientemente de la logística propia existente en las dependencias del adjudicatario.

Para llevar a cabo el contrato el licitador deberá tener en cuenta las siguientes particularidades:

- En la Ciudad Autónoma existe una distribución lógica de dispositivos de impresión por áreas, que no se corresponden exactamente con las consejerías. La distribución



actual distingue:

1. Área de Gobierno, a la que se adscriben Presidencia, Consejería de Presidencia, Consejería Adjunta a Presidencia, Consejería de Seguridad Ciudadana y otros órganos no adscritos a ninguna Consejería.
  2. Área Económico-Administrativa, a la que se adscriben la Consejería de Economía y la Consejería de Administraciones Públicas.
  3. Área Técnica, a la que se adscriben la Consejería de Fomento y la Consejería de Medio Ambiente.
  4. Área Socio-Cultural, a la que se adscriben la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, la Consejería de Cultura y la Consejería de Educación.
- En el Anexo I se aporta un listado orientativo de la planta de dispositivos de impresión existente en la Ciudad Autónoma.
  - 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 asignados al desarrollo de los servicios contratados con presencia física en las instalaciones con una dedicación igual o superior a cinco horas/día.
    - Dos operadores de la estructura de la empresa en el centro de control del adjudicatario, para coordinar los servicios prestados, de forma que permitan cubrir, al menos, el horario de apertura al público de las oficinas de la administración.
    - Dos técnicos de la estructura de la empresa como apoyo a los servicios en caso de puntas de trabajo.
    - Un sistema automatizado para recepción de incidencias urgentes en cualquier horario.
    - Dos vehículos de carga de la empresa, para facilitar el traslado a las diferentes dependencias.
    - Unos espacios con dedicación exclusiva para la Ciudad Autónoma, principalmente destinados a almacenaje de stockaje mínimo y como centro de operaciones.
  - Aunque existe una importante concentración de dispositivos en algunos edificios, existen muchos dispositivos de impresión, dispersos por todas las instalaciones de que dispone la Administración de la Ciudad Autónoma, por lo que el personal dedicado al servicio deberá tener vehículo a su disposición para desplazarse, siendo deseable que tengan carné de conducir.

Este contrato incluirá, con carácter general y a grandes rasgos, las siguientes actuaciones:

- 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 los dispositivos de impresión en funcionamiento en la Ciudad Autónoma.
- Tareas de inventario físico del almacén de suministros y control de los niveles de stock mínimos establecidos, y su actualización permanente.

### 1.3. Prestaciones

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

#### 1.3.1. Reposición de consumibles.

El oferente deberá detallar un sistema para la reposición de consumibles, acordes a los dispositivos de impresión relacionados en el Anexo I. El importe anual mínimo dedicado al suministro de consumibles **deberá ser inferior al 50% del importe económico del contrato y superior al 45% del importe económico del contrato. En cualquier caso, no deberá destinarse a este concepto una cantidad inferior a 55.000 €.**

En la oferta se deberá incluir, como mínimo, una relación de los consumibles más habituales que pudieran ser requeridos por el cliente (que se corresponde con la relación aportada en el Anexo II), **indicándose el importe unitario correspondiente, el dispositivo afectado y las observaciones que entienda como significativas.** Esta información será tenida en especial consideración al valorar la oferta técnica, y la ausencia de la misma o la falta de un detalle suficiente podrá suponer cero puntos en los criterios de valoración que se considere que se encuentran directamente afectados.

No obstante, y sobre la base de la relación de dispositivos, disponibles en el Anexo I, también se valorará la aportación por parte del licitador de información relevante sobre consumibles y tareas de mantenimiento preventivo a realizar sobre los equipamientos relacionados. De esta forma, en el momento de la valoración también se tendrá en especial consideración la adecuación de la propuesta de consumibles a la planta existente.

En aplicación de las estrategias de mantenimiento y de la gestión de garantías de los dispositivos afectados, **los consumibles ofertados deberán ser los originales propuestos por el fabricante** de cada dispositivo.

Se deberá recoger expresamente por parte del licitador en la oferta técnica, que la propuesta realizada se realiza sobre la aportación de consumibles originales, la ausencia de esta podrá suponer cero puntos en los criterios de valoración que se considere que se encuentran directamente afectados.

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

- Marca y código identificador de producto
- Dispositivo de impresión que le corresponde.
- Breve descripción y características principales del consumible.
- Valor unitario.

Teniendo en consideración la amplia variedad de consumibles existentes en el mercado, la valoración comparativa en cuanto a propuesta técnica y precios unitarios se realizará de forma separada sobre CUATRO consumibles tipo que se corresponden con los más







**empresa, especializados en reposición de consumibles.** Estos recursos deberán estar asignados a cubrir los servicios requeridos en el contrato, en horario de mayor volumen de trabajo que podrá determinarse por mutuo acuerdo de las partes o, en caso de no existir acuerdo, podrá establecerse de forma unilateral por el cliente ajustándolo a sus necesidades. El servicio se cubrirá todos los días laborables del año, no pudiéndose justificar la no asistencia salvo que en ese momento todos los recursos asignados al contrato estuvieran atendiendo otra incidencia del contrato.

**El número de HORAS, que no deberá ser inferior a 15, en el que el equipo técnico dedicado expresamente a la reposición de consumibles estará con dedicación exclusiva a atender los servicios contratados, deberá incluirse únicamente en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS. Esta información deberá incluirse de la siguiente forma:**

- **NUMERO DE HORAS JORNADA = <Cantidad ofertada>**

El licitador deberá incluir en su oferta técnica, como mínimo:

- **Tres técnicos de su empresa con dedicación prioritaria y exclusiva para el servicio de reposición de consumibles,** con CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA ACREDITADOS en las tareas objeto del contrato y titulación acorde a las tareas a desarrollar. También se tendrá en cuenta la acreditación de conocimientos relacionados con las TIC, así como conocimientos acreditados en los dispositivos de impresión relacionados en el anexo I y, otros conocimientos, como los de la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma y las estrategias y protocolos de actuación en atención y soporte al usuario en TIC. Estos técnicos actuarán como asistencia y apoyo a las tareas antes citadas, durante VEINTICUATRO MESES desde el inicio del contrato. En definitiva, se deberá acreditar conocimientos y experiencia suficiente para posibilitar la prestación de un servicio de calidad desde el primer día de inicio de los servicios.
- El personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados estará a disposición del contrato para desplazarse en cualquier momento a resolver una asistencia, teniendo en cuenta que pudiera ocurrir que en el desempeño de su actividad pudieran que realizar trabajos relacionados con los servicios incluidos en este pliego, en este sentido aquellos relacionados con las TIC y la promoción de la Sociedad de la Información en ejecución en la Ciudad Autónoma.
- Deberá recogerse expresamente que los Recursos Técnicos estarán ubicados físicamente en Melilla. La no inclusión o cualquier duda con respecto a este punto mención podrá suponer la asignación de CERO puntos en la oferta técnica.
- La asistencia se realizará “in situ”, en la Ciudad de Melilla, en las dependencias que se estime más adecuadas para el mejor desarrollo de los servicios y en las condiciones de horario recogidas en este pliego.
- 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 oferente deberá detallar los costes asignados en el contrato al equipo técnico dedicado



al desarrollo del mismo, cuyo coste anual no debería ser inferior al **30%** del importe económico del contrato. La cantidad total imputada, sin incluir el beneficio empresarial, a la contratación de técnicos que constituyen los recursos humanos dedicados al desarrollo de los servicios contratados, **no debería ser inferior a los 39.000 € anuales.**

Por otra parte, y teniendo en consideración que el servicio deberá prestarse durante la totalidad del periodo contratado, deberá tenerse prevista la asignación de personal, como mínimo, en el periodo de vacaciones del personal técnico dedicado al desarrollo de los servicios, que supondría, aproximadamente, unos **2.940 € anuales.** En este sentido incidir, en que en ningún caso debería producirse una merma en los recursos asignados al servicio por condiciones que afecten a los recursos asignados inicialmente por la empresa, puesto que lo que se esta contratando es un servicio.

NO será necesario especificar, para el personal de la empresa que cubrirá los servicios objeto del contrato, su nombre y apellidos, aunque si las iniciales.

SI deberá especificarse, para garantizar que se dispone de recursos lo suficientemente cualificados para prestar el servicio desde el inicio del contrato, la experiencia, cualificación y titulación de los recursos que se destinarán a cubrir los servicios, debiéndose aportar un CV con información lo más detallada y completa posible, **debiendo justificar de forma fehaciente el conocimiento de los productos y tareas objeto del contrato.**

**Antes de la aceptación definitiva del personal ofertado y de su incorporación al proyecto, el cliente podrá requerirle al Coordinador que realice una evaluación, mediante unas pruebas específicas de conocimientos, solicitando al adjudicatario la sustitución de aquellos que no cumplan los mínimos establecidos para el desempeño de las tareas incluidas en el presente pliego.**

En cualquier caso, la designación del personal de la empresa que desarrollará los servicios contratados deberá ser aceptada por el cliente, sobre la base del cumplimiento de las capacidades técnicas requeridas en este pliego.

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 aceptación por parte del cliente.

**Este apartado deberá incluirse en la oferta técnica recogiendo claramente aquellos aspectos destacados como relevantes y excluyendo aquellas información que expresamente se ha indicado que deberán detallarse en el sobre de criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas. La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta técnica, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos al conjunto de la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.**

Además de la documentación técnica, para todos y cada uno de los componentes del equipo técnico deberá incluirse en el sobre de **CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR** la siguiente información:



- Técnico (<Iniciales Técnico>)
  - Titulación.
  - Años de experiencia en trabajos similares.

Repetir para todos los técnicos (mínimo tres) que integren el equipo de técnicos de reposición.

Independientemente, aportar el Curriculum de cada uno de ellos, en un Anexo o similar.

En el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS deberá incluirse la información relativa a los costes imputables al equipo técnico dado que estos serán tenidos en consideración para el cálculo de puntos. Esta información deberá incluirse de la siguiente forma:

- EQUIPO TÉCNICO: Costes imputados = Bruto anual imputable por este concepto en las certificaciones
- SUSTITUCIONES: Costes imputados = Bruto anual imputable por este concepto en las certificaciones

Las certificaciones por este concepto deberán realizarse de forma que se acrediten fehacientemente los costes imputados por personal.

La documentación acreditativa de costes imputados por este concepto deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

El personal de la empresa deberá tener dedicación prioritaria, en las horas de servicio, al objeto del contrato, con el fin de evitar demoras y retrasos en la atención a incidencias por estar realizando otros trabajos.

No podrán imputarse en concepto de gastos de personal, aquellos que estén subvencionados por cualquier entidad pública, pues se trataría de una doble financiación, por lo que DEBERÁ presentarse un certificado o declaración jurada por parte de la empresa que acredite esto último. Esta certificación **deberá** aportarse en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR y la no inclusión del mismo podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica.

El incumplimiento de este último punto en cualquier momento de la ejecución del contrato será causa de resolución del mismo.

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.

Los equipos, al objeto de facilitar las tareas de integración, administración y mantenimiento con el resto de equipos en la Ciudad Autónoma, deberán ser iguales o parecidos a la siguiente configuración:

Teléfono móvil con capacidad de transmisión de datos, para localización mediante mensajería IP.

Ordenador o equipo portátil con conexión en movilidad.





Software y productos lógicos incluidos.

En el sobre de **CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS** deberá aportarse el importe total imputado por equipamientos para las dos primeras anualidades, y que se estima sobre los **3.600 €**. En este sentido también podrán imputarse costes de mantenimiento de productos, si ello fuera necesario.

La documentación acreditativa de costes imputados por este concepto deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

Los equipamientos a instalar deberán ser aprobados por la DGSI, pudiendo efectuar cambios para adecuarlos a las necesidades y al entorno en el que se desarrollen los servicios contratados.

**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.**

**El importe detallado y TOTAL imputado por este concepto en la oferta deberá incluirse únicamente en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS y su no inclusión de forma específica en la oferta, podrá suponer la exclusión de la misma.**

- **TOTAL EQUIPAMIENTOS FISICOS Y LOGICOS: Costes imputados**
  - **Detalle de cada equipamiento, con el importe unitario**

#### **1.3.4. Equipo técnico de apoyo a la reposición de consumibles.**

El oferente dispondrá de personal técnico propio que pueda realizar tareas de apoyo a la reposición de consumibles en 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 dedicado a apoyo a la reposición de consumibles en la estructura de la empresa deberá estar compuesto como mínimo por:

- **DOS** operadores principalmente dedicados a la realización de tareas de recepción, encaminamiento y control de avisos, uno en horario de mañana y otro en horario de tarde.
- **DOS** técnicos de apoyo para la reposición de consumibles, al objeto de evitar demoras en momentos punta de trabajo.

El equipo de trabajo deberá tener experiencia acreditada en los trabajos solicitados, debiendo presentarse la documentación para ser tenido en consideración en el momento de la valoración.

Por las características del contrato deberá recogerse de forma específica que los técnicos estarán físicamente ubicados en Melilla. La no inclusión o cualquier duda con respecto a este punto mencionada podrá suponer la asignación de cero puntos en la oferta técnica.





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.

El número **TOTAL** de técnicos que formarán parte del Equipo Técnico de Apoyo y sus datos asociados deberán incluirse **únicamente** en el sobre de **CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS** y su no inclusión de forma específica en la oferta, podrá suponer la exclusión de la misma.

- **NUMERO TOTAL DE TECNICOS DE APOYO:**      Cantidad
- **Técnico (<Iniciales Técnico>)**
  - **Titulación.**
  - **Años de experiencia en trabajos similares.**

**Repetir para todos los técnicos y operadores que integren el equipo de técnicos de apoyo (mínimo cuatro).**

**Independientemente, aportar el Curriculum de cada uno de ellos.**

### **1.3.5. Oficina Local.**

El oferente deberá disponer, desde el inicio del contrato y hasta su finalización, de una oficina de su empresa en la Ciudad de Melilla, al objeto de facilitar la disponibilidad inmediata de recursos en la ciudad.

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 indicando el ámbito, administración o tecnológico, 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 varios espacios para la prestación de los servicios contratados, dedicando un mínimo de dos salas en el mismo local y en exclusiva para atender los servicios contratados. Estos espacios se describen a continuación.

- El licitador deberá disponer en sus instalaciones de un centro de recepción y tramitación de avisos, que como mínimo deberá estar atendido en todo momento por una persona de su empresa, y tener a su disposición un equipo, impresora y conexión a Internet.
- Deberá ponerse a disposición del contrato un espacio de unos quince metros cuadrados como centro operativo del equipo técnico y, ocasionalmente del equipo técnico de apoyo. Este espacio deberá estar completamente equipado ordenadores, teléfono, conexión a Internet de banda ancha, etc.....
- En el mismo local en el que se encuentre el centro operativo del equipo técnico deberá existir una sala de unos quince metros cuadrados en la que sea posible almacenar consumibles.





Estos espacios deberán estar perfectamente identificados.

Estas instalaciones deberán estar disponibles para el caso de que el cliente requiriera su utilización por esta u otra actuación en el ámbito de las TIC's 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 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 **DOS** 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.**

Por último destacar que el número de vehículos dedicados disponibles a nombre de la empresa para ejecutar los servicios contratados, datos identificativos y descripción deberán incluirse únicamente en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS y su no inclusión de forma específica en la oferta, podrá suponer la exclusión de la misma.

- **NÚMERO DE VEHÍCULOS:** <Número>
  - **Detalle descriptivo e identificativo de cada vehículo.**
  - **Acreditación de titularidad de cada vehículo a nombre de la empresa.**

### 1.3.6. 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, sustitución de consumibles, o la comprobación del estado del dispositivo antes de la reposición del consumible.





### **1.3.7. Línea de soporte a sistemas**

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.

### **1.3.8. Línea de soporte a usuarios**

El oferente podrá poner a disposición de los usuarios finales de los dispositivos objeto del contrato una línea directa, si lo considerase oportuno, 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 DGSII la que establezca el protocolo de comunicación y la que determinará los términos y condiciones en los que podrá existir esta comunicación.

### **1.3.9. Horario de servicio**

El oferente mantendrá un determinado horario de servicio en el que será posible contactar con la empresa y solicitar la realización servicios, que como mínimo deberá cubrir el siguiente intervalo horario:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 20 horas.
- Sábados de 10 a 13 horas.

El horario de servicio de los recursos adscritos en exclusiva al contrato deberá cubrir como mínimo el horario de mayor volumen de solicitudes de asistencia, 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:

- Horario con mayor número de solicitudes de asistencia: de lunes a viernes de 9 a 14 h.

### **1.3.10. Tiempo de sustitución de consumible**

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

- 30 minutos en caso de que la necesidad produzca una parada del servicio y no exista una solución alternativa que permita no detener el funcionamiento del servicio.
- 2 horas con carácter general.

Cuando el aviso se realice en horario habitual, no se computarán las horas en sábados, domingos y festivos, y cuando la dependencia origen del aviso se encuentre cerrada.

### **1.3.11. 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 2 horas como máximo.

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

### **1.3.12. Información de gestión**

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto





funcionamiento de los servicios 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 de los usuarios, que podrá ser mediante un aviso telefónico o empleando las facilidades que permiten las tecnologías de la información y las comunicaciones (avisos a través de una página web, mediante correo electrónico, etc...)

La solicitud de asistencia que se origine en el cliente se cursará aportando al servicio técnico de reposición 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), el tipo de consumible requerido, la fecha del último cambio realizado, 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.
- Detalle de las acciones de comprobación realizadas.
- Detalle de los suministros de consumibles realizados.

Y los resúmenes de gestión asociados:

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

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.

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

### **1.3.13. Gestión de garantías e Inventario de dispositivos**

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 y tipos de consumibles incluidos en los servicios contratados, 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 soportar, y hasta la finalización del





contrato, el oferente asumirá la gestión de las garantías, por malfuncionamiento originado por el consumible instalado. 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 dispositivo 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.

#### **1.3.14. 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 de impresión 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 estarán dentro del ámbito del mismo, esto es, la funcionalidad de impresión, sin entrar en otros aspectos, tales como su funcionamiento como dispositivo integrado en la red corporativa. Genéricamente éstos serán: la limpieza general externa e interna de los dispositivos (por ejemplo verificación, desmontaje y limpieza de cabezales y ejes de impresoras, comprobación de la instalación mediante programas de diagnóstico, revisión del nivel de consumibles, etc ... Todo esto ayudará en gran medida a ajustar los niveles de stock requeridos para garantizar la máxima disponibilidad del dispositivo.

#### **1.3.15. 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.

## **2. GARANTIA DE PRESTACION DEL SERVICIO.**

Teniendo en consideración la necesidad de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios objeto del contrato, y al objeto de facilitar en la mayor medida de lo posible que el licitador sea consciente de los costes mínimos que supone la ejecución del mismo, en los apartados anteriores se han recogido los cálculos que deberían realizarse para adoptar una posición de partida que permitiese ofrecer una solución que redujera el riesgo y pudiera permitir el desarrollo de los servicios en las condiciones mínimas exigidas en este pliego.

A efectos informativos, según los cálculos realizados que se desprenden de lo recogido en el este pliego se estima una cantidad de 237.480 € impuestos no incluidos (118.740 € \* 2 años),



que se corresponde con el siguiente desglose:

- Imputación anual estimada por suministro de consumibles: 55.000 €
- Imputación anual estimada por los recursos técnicos de la empresa dedicados a cubrir el servicio de mantenimiento: 39.000 €
- Imputación anual estimada para cubrir al 100% el servicio contratado: 2.940 €
- Imputación por equipamientos del equipo técnico: se estima unos 3.600 €, divididos en dos anualidades, lo que supone una cantidad de 1.800 € por año.
- Imputación por los técnicos de apoyo, que podría calcularse en unos 200 € mensuales por cada técnico, lo que mensualmente supondría 800 € y anualmente supondría unos 9.600 €.
- Imputación por otros gastos estimada en un 4% del precio del contrato, estimándose unos gastos por este concepto que rondarían los 10.4000 €, cantidad en la que se incluirían el resto de gastos que pudieran derivarse del desarrollo del contrato, tales como gastos de teléfono, material de oficina, combustible, mantenimiento de vehículos, alquiler de los espacios disponibles en exclusiva, gastos derivados de los espacios disponibles, etc ..

Evidentemente, esto es una orientación, por lo que el licitador podrá realizar las variaciones sobre la misma que estime oportunas, siempre que se respete la asignación de una cantidad inferior al 50% al suministro de consumibles.

La justificación de los costes por los conceptos incluidos en la oferta detallada aportada en el cobre de CRITERIOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS se exigirán para efectuar las certificaciones.

## **2. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.**

El cliente, a través de la DGSI 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:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales 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 dispositivos sean puestos a disposición del personal del adjudicatario el tiempo necesario para la realización de los controles técnicos y de las reposiciones, 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 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.

### **3. 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.*

*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 o equipo fuera retirado se procederá de la siguiente manera con los dispositivos de almacenamiento de datos (discos, disquetes, cintas, etc.):

- 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.

#### **4. 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.

#### **5. 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 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 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 equipos físicos y lógicos 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).

## **7. 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 las productos y a los relativos al personal técnico dedicado a los servicios de mantenimiento.



Melilla, 9 de mayo de 2013

El Director General de la Sociedad e la Información

Pablo Martínez Catalán



## ANEXO I. Relación de equipamientos adscritos al contrato de Reposición de Consumibles

### DISPOSITIVOS DE IMPRESION (IMPRESORAS)

NUM	TIPO	MARCA/MODELO + DETALLES
1	Impresora	EPSON LQ680 (MATRICIAL.24 AGUJAS.A3)
42	Impresora	EPSON M66SA (MATRICIAL.7 AGUJAS)
16	Impresora	EPSON TM-U295 (MATRICIAL.7 AGUJAS)
13	Impresora	EPSON TMU29 (MATRICIAL.7 AGUJAS)
1	Impresora	CANON PIXMA IP4850
1	Impresora	CITOH EZ-2PS
1	Impresora	DEC COMPAQ 3500
4	Impresora	DYMO LABEL WRITER400
1	Impresora	ELTRON CEBRA TLP2844 (TERMICA)
1	Impresora	EPSON ACULASER C9100
1	Impresora	EPSON EPL-N2550
1	Impresora	EPSON PX700W
2	Impresora	EVOLIS DUALYS
1	Impresora	EVOLIS DUALYS 3
1	Impresora	FUJITSU DX 2400 (MATRICIAL.A3)
1	Impresora	HP OFFICEJET 7500A A3+
6	Impresora	HP OFFICEJET PRO 8000
3	Impresora	HP 7000 OFFICEJET
1	Impresora	HP DESIGNJET 30 (INYECCION A3)
1	Impresora	HP DESIGNJET 488CA (PLOTTER.INY.COLOR.A0)
1	Impresora	HP DESIGNJET 500 PLUS
2	Impresora	HP DESIGNJET 750C (PLOTTER.INY.COLOR.A0)
2	Impresora	HP DESIGNJET T770 PLOTTER.INY.COLOR.A0)
1	Impresora	HP DESIGNJET 800 (PLOTTER.INY.COLOR.A0)
1	Impresora	HP DESIGNJET HP 1700 - C8108A (INYECCION A3)
1	Impresora	HP DESIGNJET T1100ps
1	Impresora	HP DESIGNJET T2300 Emfp
6	Impresora	HP DESKJET 1120C (INYECCION.COLOR.A3)
4	Impresora	HP DESKJET 1220C (INYECCION.COLOR A3)
5	Impresora	HP DESKJET 1280 (INYECCION.COLOR.A3)
2	Impresora	HP DESKJET 2500C
1	Impresora	HP DESKJET 3420
1	Impresora	HP DESKJET 3650
1	Impresora	HP DESKJET 4200
5	Impresora	HP DESKJET 5150
4	Impresora	HP DESKJET 5440
15	Impresora	HP DESKJET 5550
9	Impresora	HP DESKJET 5652
14	Impresora	HP DESKJET 5740
11	Impresora	HP DESKJET 5940
2	Impresora	HP DESKJET 660C
7	Impresora	HP DESKJET 6940
2	Impresora	HP DESKJET 9650 (INYECCION.A3)
1	Impresora	HP DESKJET 9800
1	Impresora	HP DESKJET C8957A
3	Impresora	HP DESKJET D1460
1	Impresora	HP DESKJET D2460
1	Impresora	HP DESKJET D2660
1	Impresora	HP DESKJET D2660
3	Impresora	HP DESKJET D4260





1	Impresora	HP DESKJET D5560
6	Impresora	HP DESKJET D5560
2	Impresora	HP DESKJET F2480
1	Impresora	HP DESKJET F370
1	Impresora	HP DESKJET F4180
1	Impresora	HP DESKJET F4280
2	Impresora	HP Laserjet 1018
5	Impresora	HP Laserjet CM1015
1	Impresora	HP Laserjet 1150
201	Impresora	HP Laserjet 1200
65	Impresora	HP Laserjet 1300
88	Impresora	HP Laserjet 1320
14	Impresora	HP Laserjet 2014
16	Impresora	HP Laserjet 2015
8	Impresora	HP Laserjet 2015DN
1	Impresora	HP Laserjet 2025
2	Impresora	HP Laserjet CP2025
7	Impresora	HP Laserjet CP2025N
6	Impresora	HP Laserjet 2420
1	Impresora	HP Laserjet 2840 COLOR
4	Impresora	HP Laserjet 3030 (IMP-FAX-SCAN)
5	Impresora	HP Laserjet 3100 (IMP-FAX-SCAN)
6	Impresora	HP Laserjet 3700 (COLOR)
2	Impresora	HP Laserjet 3800 (COLOR)
1	Impresora	HP Laserjet 3800N ( COLOR )
12	Impresora	HP Laserjet P4015X
2	Impresora	HP Laserjet P4515XM
16	Impresora	HP Laserjet PRO 400 M401D
1	Impresora	HP Officejet 4500
1	Impresora	HP Officejet 5510
1	Impresora	HP Officejet 5615
5	Impresora	HP Officejet 6000
1	Impresora	HP Officejet 6500
1	Impresora	HP Officejet 7000
2	Impresora	HP Officejet 7500A A3+
2	Impresora	HP Officejet J4580
1	Impresora	HP Officejet J4680
1	Impresora	HP Officejet K5400DN
1	Impresora	HP Officejet L 7580
1	Impresora	HP Officejet PRO 8000
2	Impresora	HP Officejet PRO 8500+
1	Impresora	HP Officejet PRO K5400
11	Impresora	HP Officejet PRO K8600 (A3)
1	Impresora	HP Officejet PSC 1210
1	Impresora	HP Photosmart 1000 A4
1	Impresora	HP Photosmart 2570
1	Impresora	HP Photosmart 3180
1	Impresora	HP Photosmart C3180
1	Impresora	HP Photosmart C4200
6	Impresora	HP Photosmart D5160
7	Impresora	HP Photosmart D5360
1	Impresora	HP Photosmart TOUCHSMART
1	Impresora	HP PSC 1315 MULTIFUNCION
90	Impresora	IBM Infoprint 1601
10	Impresora	IBM Infoprint 1601D
5	Impresora	IBM Infoprint 1602





1	Impresora	LEXMARK 4039-10R
1	Impresora	LEXMARK E450 DN
21	Impresora	SAMSUNG ML-1660
8	Impresora	SAMSUNG ML-1665
71	Impresora	SAMSUNG ML-2855ND
1	Impresora	SAMSUNG ML-7300N
1	Impresora	SAMSUNG SCX-4623F
1	Impresora	SAMSUNG SCX-4729D
8	Impresora	SAMSUNG SCX-4824FN
1	Impresora	SP PLUS SERIES CARDPRINTER
1	Impresora	SUMMACUT D60/U
1	Impresora-FAX	BROHTER MFC-440 CN
1	Impresora-FAX	HP LASER 1522NF (MULTIFUNCION)
1	Impresora-FAX	SAMSUNG SCX-4729D
<b>961</b>	<b>Impresoras</b>	





## **ANEXO II. Relación de suministros habituales en la Ciudad Autónoma de Melilla**

### **SUMINISTROS DE IMPRESION**

- CINTA EPSON ERC-27 B
- TINTA HP 1200C NEGRO
- TINTA HP 300 COLOR CC643EE
- TINTA HP 300 NEGRO
- TINTA HP 300XL COLOR CC644EE
- TINTA HP 300XL NEGRO CC641EE
- TINTA HP 336 NEGRO
- TINTA HP 337 NEGRO
- TINTA HP 339 NEGRO (C8767EE)
- TINTA HP 342 COLOR
- TINTA HP 3420 NEGRA (C8727A)
- TINTA HP 343 COLOR (C8766E)
- TINTA HP 344 COLOR (C9363EE)
- TINTA HP 350 NEGRO
- TINTA HP 350XL NEGRO
- TINTA HP 351XL COLOR
- TINTA HP 3920 COLOR (C9352A)
- TINTA HP 5550 COLOR
- TINTA HP 5550 NEGRO (C6656A)
- TINTA HP 72 CIAN 130ML
- TINTA HP 72 GRIS 130ML
- TINTA HP 72 MAGENTA 130ML
- TINTA HP 72 NEGRO
- TINTA HP 72 PHOTO NEGRO
- TINTA HP 72 YELOW 130ML
- TINTA HP 7XX 8XX NEGRO (51645A)
- TINTA HP 7XX,8XX 1/2 (C1823D)
- TINTA HP 840C COLOR (C6625A)
- TINTA HP 840C NEGRO (C6615D)
- TINTA HP 85 CYAN (C9425A)
- TINTA HP 85 CYAN LIGHT (9428A)
- TINTA HP 85 MAGENTA LIGHT
- TINTA HP 901 NEGRO
- TINTA HP 920XL AMARILLO
- TINTA HP 920XL CIAN
- TINTA HP 920XL MAGENTA
- TINTA HP 920XL NEGRO
- TINTA HP 940XL AMARILLO





- TINTA HP 940XL CIAN
- TINTA HP 940XL MAGENTA
- TINTA HP 940XL NEGRO
- TINTA HP 970CXI COLOR (C6578D)
- TINTA HP C9351CE NEGRO
- TINTA HP N°21 NEGRO (C9351A)
- TINTA HP N°338 NEGRO
- TINTA HP N°88XL CYAN
- TINTA HP N°88XL MAGENTA
- TINTA HP N°88XL NEGRO
- TINTA HP N°88XL YELLOW
- TONER HP CC530A NEGRO
- TONER HP CC531A CIAN
- TONER HP CC532A YELLOW
- TONER HP CC533A MAGENTA
- TONER HP LASERJET 1100 (C4092A)
- TONER HP LASERJET 1150
- TONER HP LASERJET 1160-1320
- TONER HP LASERJET 1200 (C7115A)
- TONER HP LASERJET 1300
- TONER HP LASERJET 1320 ALTA CAPACIDAD
- TONER HP LASERJET 2015 NEGRO
- TONER HP LASERJET 2400 Q6511A
- TONER HP LASERJET 2600 AMARILLO
- TONER HP LASERJET 2600 CIAN
- TONER HP LASERJET 2600 MAGENTA
- TONER HP LASERJET 2600 NEGRO
- TONER HP LASERJET 3030 Q2612A
- TONER HP LASERJET 4515XM CC364A
- TONER HP LASERJET NEGRO 80A
- TONER IBM INFOPRINT 1601
- TONER SAMSUNG NEGRO MLT-D1042
- TONER SAMSUNG NEGRO MLT-D2092L

