**Pliego de prescripciones técnicas para la contratación administrativa para el arrendamiento con opción de compra, asistencia técnica y mantenimiento de impresoras y equipos multifuncionales del Parlamento de Galicia, mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada**

# Introducción

1. Al Servicio de Tecnologías de la Información del Parlamento de Galicia (en adelante, PG) le corresponde el diseño, programación, organización, propuesta de adquisición, gestión, control e impulso en materia de infraestructuras, equipamiento y aplicaciones informáticas y de servicios de telecomunicación de la Administración parlamentaria y en relación con sus redes de datos y telecomunicaciones.
2. El PG cuenta con diversos equipos de impresión distribuidos por los diferentes departamentos, distinguiéndose equipos personales y departamentales.
3. El objeto de este procedimiento es la sustitución de las impresoras y equipos multifuncionales existentes en el PG por otras de similares características y la definición del servicio de mantenimiento de ellas.

# Objetivos

1. La presente contratación pretende implementar una solución de impresión en papel para el PG. Los objetivos concretos que se pretenden con ella son:

* Entrega, instalación, configuración y alquiler del parque de impresoras, fotocopiadoras y equipos multifuncionales.
* Mantenimiento de los equipos
* Servicio de asistencia técnica del equipamiento
* Servicio de pago por copias/impresiones realizadas en blanco/negro y color
* Gestión de los residuos generados por el equipamiento puesto a disposición del PG
* Retirada de los actuales equipos de impresión

# Servicios requeridos

## Equipamiento

1. El PG solicita el suministro del equipamiento que se detalla en los siguientes apartados en la modalidad de alquiler de equipos.
2. Los licitadores deberán incluir en sus ofertas los precios unitarios de cada una de las máquinas ofertadas por tipología.
3. Todo el equipamiento cumplirá los siguientes requerimientos, sin perjuicio de las características técnicas mínimas que se solicitan para cada tipología:

* Conexión a red con la posibilidad de ser configurados y obtener estado e incidentes vía web (gestión vía SNMP).
* Impresión en red.
* Conectividade: Gigabit Ethernet y USB 2.0. o superior
* Lenguaje de impresión PCL5e, PCL6, PostScript 3, XPS, PDF 1.7 o compatible.
* Controladores compatibles con Windows 7, Windows 10 y Windows Server 2008 o superior.
* Las máquinas que incluyan disco duro deben disponer de la funcionalidad de impresión diferida.
* Deberán ser nuevos, sin uso y de reciente fabricación. No se admitirán máquinas ni remanufacturadas ni reacondicionadas.
* Deberán pertenecer a una única marca y modelo para cada tipología definida.
* Los escaneos no tendrán costo en ninguna tipología de máquina.
* Tecnología de impresión láser o led.
* Deberá suministrarse para cada tipo de equipo un manual de uso en formato electrónico en el que se detallarán las instrucciones que se precisan para efectuar sobre seguro la puesta en servicio, la utilización normal con relación de incidentes habituales y su resolución así como una guía rápida y un manual técnico.

### Tipo 1: impresora A4 en blanco/negro con red

1. Los licitadores deberán suministrar 31 unidades de esta tipología, con las siguientes características mínimas:

Velocidad de la impresora: 40 páginas por minuto (ppm)

Resolución: 1200 x 1200 puntos por píxel (ppp)

Memoria: 256 Megabytes (MB)

Pantalla táctil en color

Bandeja de 250 hojas y alimentador multipropósito de 100 hojas

Bandeja de entrada secundaria: 500 hojas mínimo (se incluirá esta bandeja en 17 unidades)

Dúplex integrado

Carga de trabajo mensual: 125.000 páginas

1. De las 31 unidades a suministrar, una de ellas deberá incluir dos tarjetas de red físicas.

### Tipo 2: equipo multifuncional A4 blanco/negro con red

1. Los licitadores deberán suministrar 5 unidades de esta tipología, con las siguientes características mínimas:

Velocidad de impresión y de copia: 40 ppm

Resolución: 1200 x 1200 ppp (impresión)

Memoria: 1 GB

Pantalla táctil en color

Bandeja de 500 hojas y alimentador multipropósito de 100 hojas

Impresión y copia dúplex automática estándar

Escáner de color dúplex con alimentador de 50 hojas

Velocidad de digitalización: 30 originales por minuto (opm)

Carga de trabajo mensual: 150.000 páginas

### Tipo 3: equipo multifuncional A4 en color con red

1. Los licitadores deberán suministrar 26 unidades de esta tipología, con las siguientes características mínimas:

Velocidad de impresión y de copia: 40 ppm en monocromo y color

Resolución: 1200 x 1200 ppp (impresión) y 600 x 600 (digitalización)

Memoria: 1 GB

Tiempo de impresión de la primera página: inferior a 8 segundos tanto en monocromo como en color

Disco duro: 250 GB

Pantalla táctil en color

Bandeja de 500 hojas y alimentador multipropósito de 100 hojas

Impresión y copia dúplex automática estándar

Escáner de color dúplex con alimentador de 50 hojas

Velocidad de digitalización: 30 originales por minuto (opm) en monocromo y en color

OCR sin licencias a mayores y generando documento PDF/A

Carga de trabajo mensual: 150.000 páginas

### Tipo 4: equipo multifuncional A3 en color con red

1. Los licitadores deberán suministrar 2 unidades de esta tipología, con las siguientes características mínimas:

Velocidad de impresión y de copia: 30 ppm en monocromo y color

Resolución: 1200 x 1200 ppp (impresión) y 600 x 600 (digitalización)

Memoria: 2 GB

Tiempo de impresión de la primera página: inferior a 8 segundos tanto en monocromo como en color

Disco duro: 250 GB

Pantalla táctil en color

Bandeja de 500 hojas y alimentador multipropósito de 100 hojas

Impresión y copia dúplex automática estándar

Escáner de color dúplex con alimentador de 100 hojas (doble lámpara, una única pasada)

Velocidad de digitalización: 50 originales por minuto (opm) en monocromo y color

Carga de trabajo mensual: 100.000 páginas

### Tipo 5: equipo multifuncional A3 en blanco/negro con red

1. Los licitadores deberán suministrar 2 unidades de esta tipología, con las siguientes características mínimas:

Velocidad de impresión y de copia: 70 ppm

Resolución: 1200 x 1200 ppp (impresión) y 600 x 600 (digitalización)

Memoria: 2 GB

Tiempo de impresión de la primera página: inferior a 4 segundos

Disco duro: 250 GB

Pantalla táctil en color

4 bandejas, una de alta capacidad, con una capacidad total de 3500 hojas y alimentador multipropósito de 100 hojas

Impresión y copia dúplex automática estándar

Finalizador y clasificador con grapado de 100 hojas

Escáner de color dúplex con alimentador de 150 hojas (doble lámpara, una única pasada)

Velocidad de digitalización: 140 originales por minuto (opm) en monocromo y color

Carga de trabajo mensual: 175.000 páginas

## Funcionalidades software y de gestión

1. Los licitadores deberán incluir en sus ofertas un software que permita la supervisión del estado de los equipos y determinar las necesidades de estos en el referente al cambio de consumibles.
2. Las funciones básicas con las que tendrá que contar el software serán las siguientes:

Obtención de informes con el número de copias, impresiones y escaneos realizados en un período determinado por cada máquina. Posibilidad de obtener el número de impresiones de manera individual, por usuarios del directorio activo, y el envío de correos con el consumo mensual por usuario.

Obtención de informes por máquina con el número de incidentes/averías, cambios de consumibles, etc. en un período de tiempo.

Conocer el estado de los consumibles en tiempo real para poder reponerlos de manera proactivo antes de que el equipo deje de funcionar.

Monitorización en red de los equipos para poder consultar modelo, dirección IP, número de serie, lectura de contadores, alertas, etc. Recepción de alertas (atascos, falta de tóner/papel, averías,...)

La impresión por defecto debe ser siempre en B/N; para poder imprimir en color hay que elegir manualmente la impresora con el driver de color, y facilitar el código correspondiente, o la solución que suministre el licitador.

1. El adjudicatario deberá configurar todos los equipos que dispongan con una funcionalidad de escaneo para que los documentos digitalizados se almacenen en las localizaciones de red que procedan, según las indicaciones del Servicio de Tecnologías de la Información.

## Instalación

1. La instalación del equipamiento incluirá las siguientes tareas:

Instalación física de las máquinas en los lugares definidos por el Servicio de Tecnologías de la Información.

Puesta en marcha y configuración hardware y software de las máquinas (incluyendo configuración de red y escaneo, si procede), siguiendo las directrices establecidas por el Servicio de Tecnologías de la Información.

Realización de las pruebas precisas para verificar la correcta instalación y funcionamiento, aplicando las actualizaciones precisas y proporcionando todos los cables, conectores, etc. precisos para que los equipos sean plenamente funcionales con base en las directrices establecidas por el Servicio de Tecnologías de la Información.

Formación básica de empleo de los equipos a los usuarios y al personal técnico del Servicio de Tecnologías de la Información.

Colaboración con el personal técnico del Servicio de Tecnologías de la Información para la implementación de los equipos en el servidor de impresión del PG.

Cualquier otra actividad precisa para garantizar el funcionamiento correcto del equipamiento.

### Plazo

1. Se establece el plazo de 2 meses desde la fecha de la firma del contrato para la instalación de todo el equipamiento.
2. Una vez finalizado el plazo de instalación, se firmará la correspondiente acta de recepción del material. A partir de dicho momento se iniciará la prestación del servicio.

## Asistencia técnica

1. Los licitadores incluirán en sus ofertas un servicio de asistencia técnica con una cobertura de 8x5. Esta asistencia técnica incluirá la asistencia telefónica, por correo electrónico o a través de una plataforma web, así como el desplazamiento de técnicos para la solución de averías de los equipos.
2. El soporte se prestará de lunes a viernes laborables en horario de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.
3. Entre las funciones del soporte se encontrarán:

El envío de comunicaciones precisas para garantizar el correcto desarrollo del servicio.

El mantenimiento preventivo de los equipos instalados: supervisión y comprobación de funcionamiento correcto y el seguimiento y control de incidentes.

La lectura mensual de contadores con control de las impresiones/copias realizadas.

La elaboración y remisión mensual del informe de gestión.

La gestión de los consumibles, garantizando la existencia de un stock suficiente en las instalaciones del PG. La sustitución de los consumibles la realizará el personal del PG.

El mantenimiento de la gestión del sistema, accesos y seguridad.

1. Los licitadores deberán garantizar la disponibilidad de técnicos capacitados para prestar el servicio, con el fin de que se vea afectado el menos posible en caso de vacaciones, ausencias, enfermedad u otras contingencias. Asimismo, deberá garantizar que cuenta con las instalaciones y técnicos suficientes para cumplir los acuerdos de nivel de servicio definidos en el apartado 5, Acuerdos de nivel de servicio (ANS).

## Servicio de mantenimiento de los equipos

1. El adjudicatario deberá encargarse del mantenimiento de los equipos garantizando el correcto funcionamiento de estos. Este mantenimiento incluirá el suministro de piezas y consumibles y la instalación de piezas precisas durante la vigencia del contrato.
2. Todos los consumibles y piezas incluidos dentro del servicio de mantenimiento deberán ser los originales del fabricante.
3. El mantenimiento incluirá, entre otros:

La mano de obra y todas las piezas y consumibles precisos para llevar a cabo el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos. Las piezas y recambios deberán ser originales del fabricante.

El adjudicatario deberá garantizar que ninguna máquina estará parada sin funcionar durante más de 48 horas. En el caso de averías graves, se realizará la sustitución de las máquinas en los términos previstos en los acuerdos de nivel de servicio.

El adjudicatario deberá encargarse de la recogida de consumibles usados con la periodicidad que establezca el PG.

Comunicaciones ante cualquier duda o incidente relativo a los equipos.

1. Todos los gastos generados por cualquier clase de operación exigida por la reparación o relevo de equipos, incluido el movimiento o retirada de la impresora, serán por cuenta del contratista, que no podrá reclamar abonos por tales conceptos, al estar incluidos dentro del servicio de mantenimiento.
2. El adjudicatario tiene la obligación de cumplir todos los requisitos legales vigentes en materia medioambiental y de residuos, debiendo encargarse de la retirada y gestión de los residuos generados durante la ejecución del contrato; a tales efectos tendrá que proporcionar al PG los contenedores precisos para su recogida.

## Garantía de los equipos

1. La garantía de los equipos cubre la totalidad del contrato, incluyendo las posibles prórrogas.

## Requerimientos generales del material suministrado

1. Para todos los equipos incluidos en este PPT, el adjudicatario debe garantizar que estos:

Proceden del canal autorizado por el fabricante

Son elegibles para la garantía del fabricante

Son nuevos, de primer uso y que se entregan en el embalaje original

Son elegilbes para recibir soporte del fabricante y el servicio de acuerdo con las políticas del fabricante

El equipamiento suministrado estará acompañado de una licencia de software válida

Cumple con la normativa europea aplicable, en su caso

El fabricante está informado de que se venden a dicho cliente

1. El proveedor deberá proporcionar una confirmación escrita emitida por el fabricante de que es distribuidor autorizado para vender el equipamiento.
2. La empresa adjudicataria facilitará por lo menos un identificador de usuario que permita acceder al servidor del fabricante con privilegios suficientes para descargar los ficheros de software correspondientes a todos los códigos de producto que se encuentren incluidos en el contrato de mantenimiento, que son todos los que componen la solución técnica ofertada. En virtud de este servicio se tendrá derecho a instalar en cualquiera de los elementos incluidos en el contrato de soporte, cualquier tipo de software o firmware, y en particular “mayor releases”, “minor releases” y “maintenance releases”, así como “parches”, “bug-fijes”, etc., siempre que no se modifique la licencia (“licensed feature set”) que tenga autorizado el elemento y no se incumplan las normativas y regulaciones del fabricante. La empresa adjudicataria no podrá fijar limitaciones adicionales en el número, versiones o tamaño de los ficheros descargados.

# Volumen medio de impresiones/copias durante los años 2015 y 2016

1. A los efectos de valoración por los licitadores, sin que suponga para el PG ningún compromiso de consumo, el volumen medio de impresiones/copias durante los años 2015 y 2016 es el siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Año 2016** | | **Año 2015** | |
| **Tipo-logía** | **Copias B/N** | **Copias color** | **Copias B/N** | **Copias color** |
| **Tipo 1** | 1. 287.585 | No aplica | 1. 314.533 | No aplica |
| **Tipo 2** | 1. 142.324 | No aplica | 1. 147.657 | No aplica |
| **Tipo 3** | 1. 139.317 | 257.109 | 1. 173.338 | 222.360 |
| **Tipo 4** | 1. 41.194 | 1. 49.956 | 1. 495.400 | 194.307 |
| **Tipo 5** | 320.030 | No aplica | 409.198 | No aplica |

Tabla 1. Volumen de impresiones 2015/2016

# Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

1. Se definirán los acuerdos de nivel de servicio (ANS) como los acuerdos entre el PG y el adjudicatario de la presente contratación en los que se definen los objetivos del servicio y las responsabilidades de las dos partes.
2. Los acuerdos definirán las métricas sobre las que el PG evaluará la actividad del adjudicatario.
3. Los ANS no tendrán un carácter permanente y podrán ser objeto de revisiones periódicas o puntuales.
4. A continuación se muestra la relación de ANS aplicables desde el momento del inicio de los servicios objeto de este contrato

## Parámetros de los ANS

1. Para establecer las métricas de los ANS se definirá el criterio de prioridad de los incidentes producidos.
2. Se determinará la prioridad de un incidente según el impacto en el conjunto de procesos afectados y según la urgencia de la solución. A continuación se muestran los códigos de prioridad.

## Códigos de prioridad

1. El Parlamento será el encargado de establecer los niveles de prioridad para los incidentes que se puedan producir. Los 3 tipos de niveles de prioridad posibles son los siguientes:
2. Prioridad 1: Se define cómo máxima prioridad (tipo 1) aquella que corresponde al caso de que algún equipo se encuentra totalmente fuera de servicio.
3. Prioridad 2: Se define como prioridad media (tipo 2) aquella que corresponde a un caso en el que algún equipo no funciona a pleno rendimiento, pero sigue siendo parcialmente funcional.
4. Prioridad 3: Se define como prioridad baja (tipo 3) aquella que corresponde a un caso en el que algún equipo presenta problemas de efecto limitado o poco importante.

## Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

### Indicador 1. TMAXRESP

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Indicador | TMAXRESP |
| Título | Tiempo máximo de respuesta ante incidentes |
| Objetivo | Reducir el tiempo de respuesta de incidentes relativos al funcionamiento de los equipos |
| Descripción del servicio | Tiempo máximo de respuesta a incidentes relativos al funcionamiento de las máquinas, reflejando la calidad del servicio |
| Responsable del indicador | El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento. |
| Niveles de servicio | TMAXRESP <= 30 minutos para código de prioridad 1  TMAXRESP <= 1 hora para código de prioridad 2  TMAXRESP <= 2 horas para código de prioridad 3 |
| Periodicidad de revisión | Mensual |
| Métricas | Para cada incidente:  TMAXRESP = [Fecha-hora respuesta y comunicación incidente] - [Fecha-hora apertura incidente]  TMAXRESP <= Tiempo reflejado en el ANS |
| Otros |  |

### Indicador 2. TMAXRESO

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Indicador | TMAXRESO |
| Título | Tiempo máximo de resolución de incidentes |
| Objetivo | Reducir el tiempo de resolución de incidentes relativos al funcionamiento de los equipos |
| Descripción del servicio | Tiempo máximo de resolución de incidentes relativos al funcionamiento de las máquinas, reflejando la calidad del servicio |
| Responsable del indicador | El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento. |
| Niveles de servicio | TMAXRESO <= 8 horas para código de prioridad 1  TMAXRESO <= 24 horas para código de prioridad 2  TMAXRESO <= 48 horas para código de prioridad 3 |
| Periodicidad de revisión | Mensual |
| Métricas | Para cada incidente:  TMAXRESO = [Fecha-hora resolución y comunicación incidente] - [Fecha-hora apertura incidente]  TMAXRESO <= Tiempo reflejado en el ANS |
| Otros |  |

### Indicador 3. TMAXSUB

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Indicador | TMAXSUB |
| Título | Tiempo máximo sustitución de equipos |
| Objetivo | Reducir el tiempo de sustitución de los equipos averiados |
| Descripción del servicio | Tiempo máximo para la sustitución de equipos cuya reparación exceda 48 horas, por otro de iguales o superiores características |
| Responsable del indicador | El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento. |
| Niveles de servicio | TMAXSUB <= 72 horas |
| Periodicidad de revisión | Trimestral |
| Métricas | TMAXSUB= [Fecha-hora relevo equipo] – [Fecha-hora apertura incidente]  TMAXPROC <= Tiempo reflejado en el ANS |
| Otros |  |

### Indicador 4. TMAXINF

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Indicador | TMAXINF |
| Título | Período máximo de entrega de informes de número de copias de los equipos |
| Objetivo | Reducir el tiempo de elaboración de los informes de resumen del número de copias realizadas por cada equipo en un período de tiempo (generalmente 1 mes) |
| Descripción del servicio | Tiempo máximo para la entrega de los informes relativos a los números de copias realizadas. |
| Responsable del indicador | El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento. |
| Niveles de servicio | TMAXINF <= 7 días |
| Periodicidad de revisión | Mensual |
| Métricas | TMAXINF <= Tiempo reflejado en el ANS |
| Otros |  |

### Indicador 5. NUMINCI

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Indicador | NUMINCI |
| Título | Número de incidentes mensuales por equipos |
| Objetivo | Determinar los equipos que presentan incidentes habituales, para mejorar la calidad del servicio |
| Descripción del servicio | Número de incidentes de un equipo, en un período de un mes, que requieren la intervención del técnico para su solución. |
| Responsable del indicador | El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento. |
| Niveles de servicio | NUMINCI <=5 |
| Periodicidad de revisión | Mensual |
| Métricas | NUMINCI = [nº incidentes de un equipo en un mes]  NUMINCI <= número mínimo exigido |
| Otros |  |