



PLIEGO BÁSICO DE CONDICIONES TÉCNICAS

GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO DE COPIAS E IMPRESIÓN

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ.



SERVICIOS INFORMATICOS

Avda. de la Universidad, s/n - 03202 ELCHE

Tel.: 96 665 86 68 - Fax: 96 665 86 80

c.electrónico: servicios.informaticos@umh.es

Web: <http://www.umh.es>



INDICE

1. Objeto	3
2. Situación actual	3
3. Objetivos y servicios requeridos	4
3.1 Gestión de consumibles	5
3.2 Software de gestión y monitorización remota	5
3.3 Mantenimiento preventivo y correctivo	6
3.4 Criterios de calidad, bonificaciones y penalidades	7
4. Funcionalidades de los equipos	8
5. Mejoras	8
6. Seguimiento	9
7. Formato de la oferta técnica	9
Anexo I – Estancias	10
Anexo II – Coordinación en Materia de Prevención de Riesgos Laborales	10

1907



INDICE

3	Objeto	1
3	Situación actual	2
4	Objetivos y servicios requeridos	3
2	Gestión de consumibles	3.1
2	Software de gestión y monitorización remota	3.2
6	Mantenimiento preventivo y correctivo	3.3
7	Criterios de calidad, bonificaciones y penalidades	3.4
8	Funcionalidades de los equipos	4
8	Mejoras	5
9	Seguimiento	6
9	Formato de la oferta técnica	7
10	Anexo I - Especificaciones	8
10	Anexo II - Coordinación en materia de Prevención de Riesgos Laborales	9



1. Objeto

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación, por parte de la Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH), de un modelo de gestión integral de pago único por página impresa, para el servicio de copia e impresión de las impresoras y equipos multifunción necesarios para cubrir las necesidades de los servicios y unidades administrativas que conforman la Universidad en sus diferentes campus (solicitar Anexo de estancias).

El modelo de gestión integral permitirá a la UMH lograr la optimización en eficiencia, costes de mantenimiento y en productividad, así como la mejora en la gestión administrativa y uso de elementos consumibles.

La solución de gestión de impresión deberá incluir una herramienta de gestión y un servicio eficaz de mantenimiento de la plataforma para los diferentes campus que conforman la Universidad.

2. Situación actual

Actualmente, la UMH dispone de disparidad de marcas y modelos ubicados en los diferentes edificios en los que se encuentran ubicados los diferentes servicios y unidades administrativas de la Universidad. Dicha disparidad dificulta el mantenimiento y la gestión eficiente tanto para la adquisición de consumibles como para el control del gasto.

Se dispone aproximadamente de un total de 300 dispositivos de impresión, escáner y fax distribuidos en porcentajes de la siguiente manera:

- 8% Fax
- 56% Impresoras
- 11% Equipos multifunción
- 23% Escáneres
- 2% Copiadoras



3. Objetivos y servicios requeridos

El objetivo de este contrato es dotar a la UMH de un modelo de gestión integral para el servicio de impresión, escáner, copia y fax que mediante un pago único por página impresa que incluya los siguientes servicios:

- ✓ Facturación mensual según consumo y precio por página establecido.
- ✓ Instalación de los equipos
- ✓ Formación a los usuarios en el uso de los equipos
- ✓ Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo in-situ de los equipos
- ✓ Suministro y gestión la reposición de consumibles
- ✓ Gestión de la recogida certificada de los consumibles usados.
- ✓ Sustitución de equipos por avería
- ✓ Software de gestión y monitorización de control del servicio de forma remota.

Con los datos contenidos en el presente pliego y sus anexos y, en su caso, con la posibilidad de realizar inspecciones in situ, las empresas deberán ofertar una propuesta de dotación de equipos distribuidos de manera racional por los espacios determinados en el anexo, de manera que se cubran las necesidades de impresión, copia, fax y escáner de todas las unidades administrativas que conforman la Universidad en sus diferentes campus.

Según los estudios realizados por la UMH, la propuesta mínima, mejorable al alza, debe contemplar una dotación de 35 equipos multifunción.

La empresa propondrá un parque de dispositivos adecuado a las necesidades de los usuarios que utilizarán dichos recursos, junto con un plan de despliegue y retirada de los equipos y el traslado a un almacén de la UMH. En el plan se deberá contemplar que la implantación de las nuevas impresoras y la retirada de las actuales se realizarán de forma paulatina a medida que se vayan agotando los consumibles de dichos dispositivos. Debe quedar claro que toda la logística y gestión para la implantación y retirada de equipos será asumida por la empresa adjudicataria.

El parque de dispositivos propuestos y el plan de despliegue deberán ser aprobados por los técnicos de los Servicios Informáticos de la UMH, antes de la ejecución del mismo.

Se deberá ofertar un precio por copia/impresión en blanco y negro de: 0,04€ + IVA y un precio por copia/impresión en color de 0,08€ + IVA, mejorables ambos a la baja.



3. Objetivos y servicios requeridos

El objetivo de este contrato es dotar a la UMH de un modelo de gestión integral para el servicio de impresión, escáner, copia y fax que mediante un pago único por página impresa que incluya los siguientes servicios:

- ✓ Facturación mensual según consumo y precio por página establecido
- ✓ Instalación de los equipos
- ✓ Formación a los usuarios en el uso de los equipos
- ✓ Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo in-situ de los equipos
- ✓ Suministro y gestión la reposición de consumibles
- ✓ Gestión de la recogida certificada de los consumibles usados
- ✓ Sustitución de equipos por averías
- ✓ Software de gestión y monitorización de control del servicio de forma remota

Con los datos contenidos en el presente pliego y sus anexos y, en su caso, con la posibilidad de realizar inspecciones in situ, las empresas deberán ofertar una propuesta de dotación de equipos distribuidos de manera racional por los espacios determinados en el anexo, de manera que se cubran las necesidades de impresión, copia, fax y escáner de todas las unidades administrativas que conforman la Universidad en sus diferentes campus.

Según los estudios realizados por la UMH, la propuesta mínima aceptable al alza, debe contemplar una dotación de 35 equipos multifunción.

La empresa propondrá un parque de dispositivos adecuado a las necesidades de los usuarios que utilizarán dichos recursos, junto con un plan de despliegue y retirada de los equipos y el traslado a un almacén de la UMH. En el plan se deberá contemplar que la implantación de las nuevas impresoras y la retirada de las actuales se realizarán de forma paulatina a medida que se vayan agotando los consumibles de dichos dispositivos. Debe quedar claro que toda la logística y gestión para la implantación y retirada de equipos será asumida por la empresa adjudicataria.

El parque de dispositivos propuestos y el plan de despliegue deberán ser aprobados por los técnicos de los Servicios Informáticos de la UMH, antes de la ejecución del mismo.

Se deberá ofertar un precio por copia/impresión en blanco y negro de: 0,04€ + IVA y un precio por copia/impresión en color de: 0,08€ + IVA. Impresoras ambas a la página.



Para el cálculo del coste global de este servicio se ha estimado que el volumen mensual de impresión total aproximado sería de 155.000 en B/N y 22.000 en Color y que esos volúmenes podrán aumentar o disminuir sin que el precio por hoja impresa se vea afectado.

El precio por página quedará pactado para los 2 años de duración del contrato sin incremento del IPC del mismo, asimismo para los 2 años de prórroga.

3.1 Gestión de consumibles

La reposición de todos los consumibles la realizará directamente la empresa en el lugar donde esté instalado el equipo afectado y correrá a cargo del licitante durante toda la duración del contrato. Esto incluye cartuchos de tóners, fusores u otros recambios fungibles.

La reposición de estos consumibles deberá realizarse por parte de la empresa adjudicataria de forma proactiva antes de que el equipo quede fuera de servicio. Para ello se utilizará la herramienta de gestión que deberá detectar el nivel bajo de los mismos. En la UMH se dispondrá de un acceso a dicha información con el fin de supervisar el grado de cumplimiento y calidad del servicio de reposición y puesta a punto.

Por otra parte también podrá efectuarse peticiones específicas, por las personas autorizadas, por las siguientes vías: web de peticiones o correo electrónico.

El licitante deberá incluir en su propuesta el servicio de recogida y gestión certificada mediante ISO14001 de los consumibles utilizados como residuos.

3.2 Software de gestión y monitorización remota

La empresa adjudicataria dotará a la UMH de un software de gestión y monitorización remota que permita:

- Obtener informes del consumo por Servicio o Unidad Administrativa y usuario.
- Ofrecer datos sobre el comportamiento de los equipos on-line y en tiempo real, emitiendo alertas
- Gestión automática de consumibles por parte de la empresa adjudicataria



La oferta deberá incluir toda la información de este software, describiendo detalladamente todas sus funcionalidades y requisitos técnicos.

3.3 Mantenimiento preventivo y correctivo

La empresa adjudicataria del suministro, se compromete a que el mantenimiento posterior incluya todos los elementos y servicios necesarios para el perfecto funcionamiento de la misma, por lo que llevará a cabo mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos.

- **Mantenimiento preventivo.** Se entiende por mantenimiento preventivo todas aquellas acciones encaminadas a conseguir minimizar averías, reducir los tiempos de las intervenciones técnicas, el funcionamiento estable y continuo asegurando la calidad de impresión, y evitar la degradación y obsolescencia de los dispositivos instalados. La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento preventivo y suministrará e instalará los recambios originales preventivos necesarios en función del modelo y los niveles de producción de cada dispositivo, con el fin de mantener estables los niveles de calidad de servicio y funcionamiento. La oferta deberá incluir el plan de mantenimiento preventivo a llevar a cabo detallando los recursos que dispone.
- **Mantenimiento correctivo.** Se entiende por mantenimiento correctivo, todas aquellas acciones encaminadas a solucionar o reparar incidencias tanto, en el ámbito Hardware como del Software de los equipos instalados.
La empresa adjudicataria resolverá las incidencias que hayan sido comunicadas por la Universidad Miguel Hernández, o en su caso, detectadas de forma proactiva por la herramienta de gestión y monitorización, proporcionando asistencia in-situ cuando la resolución de la incidencia lo requiera.

La empresa adjudicataria correrá a cargo de todos los gastos que se deriven de estos dos tipos de mantenimientos: desplazamientos, mano de obra, piezas, asesoramiento a usuarios, etc.



La oferta deberá incluir toda la información de este software, describiendo detalladamente todas sus funcionalidades y requisitos técnicos.

3.3 Mantenimiento preventivo y correctivo

La empresa adjudicatara del suministro, se compromete a que el mantenimiento posterior incluya todos los elementos y servicios necesarios para el perfecto funcionamiento de la misma, por lo que llevará a cabo mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos.

Mantenimiento preventivo. Se entiende por mantenimiento preventivo todas aquellas acciones encaminadas a conseguir minimizar averías, reducir los tiempos de las intervenciones técnicas, el funcionamiento estable y continuo asegurando la calidad de impresión, y evitar la degradación y obsolescencia de los dispositivos instalados. La empresa adjudicatara realizará el mantenimiento preventivo y suministrará e instalará los recambios originales preventivos necesarios en función del modelo y los niveles de producción de cada dispositivo, con el fin de mantener estables los niveles de calidad de servicio y funcionamiento. La oferta deberá incluir el plan de mantenimiento preventivo a llevar a cabo detallando los recursos que dispone.

Mantenimiento correctivo. Se entiende por mantenimiento correctivo, todas aquellas acciones encaminadas a solucionar o reparar incidencias tanto, en el ámbito Hardware como del Software de los equipos instalados. La empresa adjudicatara resolverá las incidencias que hayan sido comunicadas por la Universidad Miguel Hernández, o en su caso, detectadas de forma proactiva por los instrumentos de gestión y monitorización, proporcionando asistencia in-situ cuando la resolución de la incidencia lo requiera.

La empresa adjudicatara correrá a cargo de todos los gastos que se deriven de estos dos tipos de mantenimientos: desplazamientos, mano de obra, piezas, asesoramiento a usuarios, etc.



3.4 Criterios de calidad, bonificaciones y penalidades

Los siguientes criterios de calidad se aplicarán a las incidencias enviadas a la empresa adjudicataria sobre las averías en los equipos, a la reposición de los consumibles o equipos y a la calidad de impresión.

Las incidencias se podrán introducir en el sistema en cualquier momento pero los índices de calidad se medirán dentro de la jornada laboral (de 8h a 19h de lunes a viernes). Se considera como calendario de referencia el que se obtiene considerando como festivos únicamente las fiestas nacionales y las de la Comunidad Valenciana.

El tiempo de resolución de las averías o reposición de equipos será de 1 día laborable. Superado este plazo se penalizará, por cada día transcurrido hasta su puesta en marcha, con el número medio de copias impresas al día por ese dispositivo, en B/N y a Color, gratuitas para la UMH, las cuales se restarán de la facturación del mes correspondiente. El número medio de copias impresas por un dispositivo se calculará realizando el promedio desde el inicio del contrato hasta el día que se haya producido la avería.

Por cada día que pasen los equipos fuera de servicio debido a que la empresa no ha repuesto a tiempo los consumibles correspondientes se penalizará de la misma manera que en el caso de las averías.

No se facturarán las impresiones realizadas con una calidad deficiente de impresión, en ningún caso. En estos casos la UMH deberá proporcionar a la empresa las páginas impresas defectuosas.

Como incentivo a la pronta resolución de incidencias se bonificará de la siguiente manera: por cada incidencia resuelta dentro de las 2 horas laborables siguientes a la comunicación de la avería se restará 20 páginas penalizadas, si no hubiera no se restarían.



3.4. Criterios de calidad, penalizaciones y penalizaciones

Los siguientes criterios de calidad se aplicarán a las incidencias enviadas a la empresa adjudicatada sobre las averías en los equipos, a la reposición de los consumibles o equipos y a la calidad de impresión.

Las incidencias se podrán introducir en el sistema en cualquier momento pero los índices de calidad se medirán dentro de la jornada laboral (de 8h a 19h de lunes a viernes). Se considerará como calendario de referencia el que se obtiene considerando como festivos únicamente las fiestas nacionales y las de la Comunidad Valenciana.

El tiempo de resolución de las averías o reposición de equipos será de 1 día laborable. Superado este plazo se penalizará por cada día trascurrido hasta su puesta en marcha, con el número medio de copias impresas al día por ese dispositivo, en B&N y a Color, gratuitas para la UMH, las cuales se restarán de la facturación del mes correspondiente. El número medio de copias impresas por un dispositivo se calculará realizando el promedio desde el inicio del contrato hasta el día que se haya producido la avería.

Por cada día que pasen los equipos fuera de servicio debido a que la empresa no ha reparado a tiempo los consumibles correspondientes se penalizará de la misma manera que en el caso de las averías.

No se facturarán las impresiones realizadas con una calidad deficiente de impresión, en ningún caso. En estos casos la UMH deberá proporcionar a la empresa las páginas impresas defectuosas.

Como incentivo a la pronta resolución de incidencias se pondrá de la siguiente manera: por cada incidencia resuelta dentro de las 2 horas laborales siguientes a la comunicación de la avería se restará 20 páginas penalizadas, si no hubiera no se restarán.

4. Funcionalidades de los equipos

- Autenticación LDAP para restricción de acceso simple y seguro, nunca con usuarios definidos en la propia máquina.
- La recogida de documentos impresos de forma segura se realizará previa identificación del usuario utilizando el cané universitario.
- Impresión, copiado, escaneo y fax que permitan la distribución de documentos por correo electrónico, por fax o a través de la libreta de direcciones LDAP.
- Copiado de documentos de identidad en aquellos servicios y unidades que se requiera.
- Impresión en A3 para aquellos servicios y unidades que lo requieran con una velocidad de impresión no inferior a 10 páginas por minuto en B/N.
- Opciones de seguridad que eviten accesos no autorizados a máquinas, ocultación del nombre del documento en la cola de impresión, etc.
- Compatibles con Microsoft Windows 7, Windows XP y Vista.
- Herramienta de administración remota que permita la gestión de los equipos, el control de estado e incidencias vía remota y el control de impresión por usuario y/o servicio o unidad.
- Doble cara automática.
- Velocidad de impresión no inferior a 25 páginas por minuto B/N A4

5. Mejoras

Se valorarán las siguientes mejoras:

- Recompra de equipos: En el caso de que se oferte esta mejora, se deberá ofertar un valor de recompra para los equipos actuales y los consumibles que la UMH dispone, teniendo en cuenta que, posiblemente, la Universidad se podría quedar aproximadamente con un 10% de dichos equipos y que un 6% de los mismos no son propiedad de la Universidad. Ponderación: 3 puntos.
- Driver de gestión único para todos los equipos. Ponderación: 3 puntos.
- La posibilidad de gestionar con la herramienta de administración, impresoras de otras marcas a la ofertada. Ponderación: 2 puntos.
- Posibilidad de disminuir el precio por impresión de las páginas que se sobrepasen del consumo estimado mensual de este pliego. Ponderación: 5 puntos.
- Mejoras en los tiempos de reposición y resolución de incidencias. Ponderación: 5 puntos.





4. Funcionalidades de los equipos

- Autenticación LDAP para restricción de acceso simple y seguro, nunca con usuarios definidos en la propia máquina.
- La recogida de documentos impresos de forma segura se realizará previa identificación del usuario utilizando el carné universitario.
- Impresión, copiado, escaneo y fax que permitan la distribución de documentos por correo electrónico, por fax o a través de la libreta de direcciones LDAP.
- Copiado de documentos de identidad en aquellos servicios y unidades que se requiera.
- Impresión en A3 para aquellos servicios y unidades que lo requieran con una velocidad de impresión no inferior a 10 páginas por minuto en B/N.
- Opciones de seguridad que eviten accesos no autorizados a máquinas.
- ocultación del nombre del documento en la cola de impresión, etc.
- Compatibles con Microsoft Windows 7, Windows XP y Vista.
- Herramienta de administración remota que permita la gestión de los equipos, el control de estado e incidencias vía remota y el control de impresión por usuario y/o servicio o unidad.
- Doble cara automática.
- Velocidad de impresión no inferior a 25 páginas por minuto B/N A4.

5. Mejoras

Se valorarán las siguientes mejoras:

- Recompensa de equipos: En el caso de que se oferte esta mejora, se deberá ofertar un valor de recompensa para los equipos actuales y los consiguientes que la UMH dispone, teniendo en cuenta que aproximadamente la Universidad se podría quedar aproximadamente con un 10% de dichos equipos y que un 6% de los mismos no son propiedad de la Universidad. Ponderación: 3 puntos.
- Driver de gestión único para todos los equipos. Ponderación: 3 puntos.
- La posibilidad de gestionar con la herramienta de administración impresoras de otras marcas a la ofertada. Ponderación: 2 puntos.
- Posibilidad de disminuir el precio por impresión de las páginas que se sobrepasen del consumo estimado mensual de este pliego. Ponderación: 5 puntos.
- Mejoras en los tiempos de reposición y resolución de incidencias. Ponderación: 5 puntos.

- Que la empresa disponga de certificados de calidad en Servicio Técnico, Medioambiente y Seguridad en el Tratamiento de la información (ISO9001, ISO14001, ISO 27001). Ponderación: 2 puntos.

6. Seguimiento

Con el fin de realizar un seguimiento sobre el servicio de soporte prestado se realizará al menos una reunión de seguimiento cada tres meses. Ambas partes designarán sendos jefes técnicos de proyecto los cuales evaluarán el grado de cumplimiento y satisfacción del contrato, pudiendo aplicar en su caso la cláusula de penalización establecida en el presente pliego.

Se debe tener en cuenta que toda penalización deberá realizarse de acuerdo a parámetros objetivos de servicio, basándose en el análisis completo de la resolución/no resolución de únicamente de las incidencias/peticiones presentadas por parte de la UMH en el sistema de recepción de incidencias/peticiones de la empresa adjudicataria.

La UMH, dentro de su Programa de Calidad, evaluará la calidad global del servicio y la satisfacción de sus usuarios. El informe emitido contendrá una serie de conclusiones las cuales serán evaluadas por el comité de seguimiento con el fin de llevar a cabo una mejora continua del servicio prestado.

Anualmente se evaluará si el número de impresiones realmente efectuadas, con el fin de adecuar en cada momento el equipamiento instalado a los requisitos reales de la UMH en el transcurso del contrato.

7. Formato de la oferta técnica

El formato de la oferta técnica debe contener al menos los siguientes epígrafes:

- Descripción general de la oferta.
- Organización de la prestación del servicio.
 - Metodología.
 - Herramientas de gestión.
 - Dirección y seguimiento del servicio.
 - Plan de mantenimiento preventivo
 - Plan de implantación
 - Transferencia de tecnología y documentación.
 - Gestión de la seguridad y confidencialidad del proyecto.



- Que la empresa disponga de certificados de calidad en servicio técnico, Medioambiente y Seguridad en el Tratamiento de la Información (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001). Ponderación: 2 puntos

6. Seguimiento

Con el fin de realizar un seguimiento sobre el servicio de soporte prestado se realizará al menos una reunión de seguimiento cada tres meses. Ambas partes designarán sendos jefes técnicos de proyecto los cuales evaluarán el grado de cumplimiento y satisfacción del contrato, pudiendo aplicar en su caso la cláusula de penalización establecida en el presente pliego.

Se debe tener en cuenta que toda penalización deberá realizarse de acuerdo a parámetros objetivos de servicio, basándose en el análisis completo de la resolución/una resolución de unicameral de las incidencias/peticiones presentadas por parte de la UMH en el sistema de recepción de incidencias/peticiones de la empresa adjudicataria.

La UMH, dentro de su Programa de Calidad, evaluará la calidad global del servicio y la satisfacción de sus usuarios. El informe emitido contendrá una serie de conclusiones las cuales serán evaluadas por el comité de seguimiento con el fin de llevar a cabo una mejora continua del servicio prestado.

Anualmente se evaluará si el número de impresiones resimientadas, con el fin de adecuar en cada momento el equipamiento instalado a los requisitos reales de la UMH en el trascurso del contrato.

7. Formato de la oferta técnica

El formato de la oferta técnica debe contener al menos los siguientes epígrafes:

- Descripción general de la oferta.
- Organización de la prestación del servicio
 - Metodología
 - Herramientas de gestión.
 - Dirección y seguimiento del servicio.
 - Plan de mantenimiento preventivo
 - Plan de implantación
- Transferencia de tecnología y documentación.
- Gestión de la seguridad y confidencialidad del proyecto.

- Gestión de la calidad.
- Características técnicas de los equipos y del software de gestión
- Plan de formación del equipo en el entorno tecnológico del proyecto.
- Descripción de la resolución de averías.
- Descripción de las mejoras aportadas a las condiciones mínimas descritas en el pliego técnico
 - Descripción general de las mejoras
 - Vigencia de las mismas
 - Posible coste de mantenimiento de dichas mejoras posterior a la duración del contrato
 - Cuadro resumen

Anexo I – Estancias

El anexo I incluirá las estancias donde se instalarán las impresoras referentes a este pliego. Las empresas licitadores deberán solicitarlo a Servicios Informáticos.

Anexo II – Coordinación en Materia de Prevención de Riesgos Laborales

El anexo II incluirá la coordinación en Materia de Prevención de Riesgos laborales.

Elche, a 14 de diciembre de 2010.



Elisa Ramírez Navalón.
Directora de los Servicios Informáticos.