# PLIEGO BÁSICO DE CONDICIONES TÉCNICAS

GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO DE COPIAS E IMPRESIÓN

---

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ.

# *INDICE*


*1 Objeto* ____ *3*

*2 Situación actual* ____ *3*

*3 Objetivos y servicios requeridos* ____ *5*

**3.1 Funcionalidades y características técnicas de los equipos** ____ **7**

**3.2 Gestión de consumibles** ____ **8**

**3.3 Software de gestión y monitorización remota** ____ **9**

**3.4 Mantenimiento preventivo y correctivo** ____ **9**

**3.5 Servicio de dotación de impresoras para pequeños grupos de trabajo.** ____ **10**

*4 Acuerdo de nivel de servicio (ANS)* ____ *10*

**4.1 Relación de indicadores de nivel de servicio** ____ **10**

**4.2 Descripción de los INS** ____ **11**

**4.3 Penalizaciones** ____ **15**

**4.4 Terminación del contrato por incumplimiento de ans** ____ **17**

**4.5 Medidas de consecución de los ans** ____ **17**

**4.6 Revisión del ANS** ____ **17**

*5 Seguimiento* ____ *17*

*6 Formato de la oferta técnica* ____ *18*

*Anexo I – Estancias* ____ *19*

*Anexo II – Coordinación en Materia de Prevención de Riesgos Laborales* ____ *19*

# 1 OBJETO

sente 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.

El modelo de gestión integral permite 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: Elche, Altea, San Juan y Orihuela en sus sedes de Salesas y Desamparados.

# 2 SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, la UMH dispone de un modelo de gestión integral que se puso en marcha en febrero de 2012, con 35 dispositivos multifunción de la marca Ricoh que se encuentran localizados, en la mayoría de los casos en zonas comunes, y repartidos por los 4 campus:

- ✓ 23 en el campus de Elche
- ✓ 3 en el campus de Altea
- ✓ 3 en el campus de San Juan
- ✓ 6 en el campus de Orihuela: 3 en la sede de Salesas y 3 en la sede de Desamparados.

Dichos dispositivos no son propiedad de la UMH si no de la empresa adjudicataria del contrato actualmente en vigor.

Los modelos actuales son:

| Modelo | Unidades sin FAX | Unidades con FAX | Total |
|---|---|---|---|
| MP C300 (A4) | 12 | 21 | 33 |
| MP C3001 (A3) | 1 | 1 | 2 |
| | | | 35 |

El sistema permite:

- Imprimir a doble cara
- Imprimir en B/N y a color
- Copiar
- Enviar faxes (sólo activo en dos dispositivo)
- Escanear y enviar documentos a diferentes destinos tales como correos electrónicos, carpetas personales, etc.
- Impresión segura con recogida de documentos autentificada mediante la tarjeta de la UMH.
- Un coste fijo por página impresa que incluye los costes de toners, repuestos, gestión del mantenimiento, etc.
- Un driver único de impresión que agiliza la configuración de los equipos en los PC's
- Envío automático a los responsables, de un informe mensual del gasto realizado por cada unidad organizativa, especificando las impresiones realizadas por usuario y el coste de las mismas.

Mejoras a sobre sistema actual:

- Ampliaciones de equipos para pequeños grupos de trabajo.
- Impresión desde dispositivos móviles.
- Bloqueo de impresión a color permitiendo la impresión en blanco y negro aunque el documento sea a color.
- Posibilidad de impresión en A3 en al menos dos edificios más al que actualmente se dispone.

El volumen de impresiones anual, teniendo en cuenta el período 1 de abril de 2014 a 31 de marzo de 2015, es de:

- ✓ 1.107.549 impresiones en blanco y negro.
- ✓ 109.861 impresiones en color.

Desglosado por equipo de la siguiente manera:

| NOMBRE | FORMATO | FAX | CAMPUS | EDIFICIO | PLANTA | UBICACIÓN | TOTAL NEGRO | TOTAL COLOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A05P0016-A4F-31 | A4 | FAX | ALTEA | PUIG CAMPANA | 0 | BIBLIOTECA | 4.121 | 591 |
| A06P0001-A4F-30 | A4 | FAX | ALTEA | BERNIA | 0 | CEGECA | 12.660 | 612 |
| A06P0006-A4-29 | A4 | | ALTEA | BERNIA | 0 | CEGECA | 4.010 | 465 |
| E05P0028-A4-20 | A4 | | ELCHE | GALIA | 0 | OFICINA AMBIENTAL | 3.062 | 767 |
| E05P0036-A4-18 | A4 | | ELCHE | GALIA | 0 | CEGECA | 62.333 | 105 |
| E05P0036-A4F-19 | A4 | FAX | ELCHE | GALIA | 0 | CEGECA | 14.388 | 612 |
| E05P1024-A4-35 | A4 | | ELCHE | GALIA | 0 | OFICINA COOPERACIÓN | 16.958 | 2.182 |
| E06P1004-A4F-16 | A4 | FAX | ELCHE | HELIKE | 1 | SSII | 27.474 | 7.893 |
| E06P1014-A4F-17 | A4 | FAX | ELCHE | HELIKE | 1 | PASILLO | 56.343 | 6.999 |
| E11P1015-A4-21 | A4 | | ELCHE | ALTABIX | 1 | BIBLIOTECA | 12.992 | 117 |
| E11P2005-A4F-22 | A4 | FAX | ELCHE | ALTABIX | 2 | BIBLIOTECA | 6.977 | 418 |
| E16P0034-A4-01 | A4 | | ELCHE | RECTORADO | 0 | PASILLO | 35.978 | 6.182 |
| E16P0034-A4F-02 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 0 | PASILLO | 26.542 | 1.310 |
| E16P0034A4F-03 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 0 | PASILLO | 7.600 | 165 |
| E16P0062-A3F-04 | A3 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 0 | PASILLO | 100.188 | 3.043 |
| E16P1020-A3-07 | A3 | | ELCHE | RECTORADO | 1 | PASILLO | 110.334 | 18.806 |
| E16P1020-A4-05 | A4 | | ELCHE | RECTORADO | 1 | PASILLO | 67.824 | 4.392 |
| E16P1020-A4-06 | A4 | | ELCHE | RECTORADO | 1 | PASILLO | 33.306 | 754 |
| E16P1020-A4F-08 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 1 | PASILLO | 71.203 | 10.797 |
| E16P1020-A4F-09 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 1 | PASILLO | 52.812 | 1.729 |
| E16P2018-A4F-11 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 2 | PASILLO | 30.076 | 1.696 |
| E16P2040-A4-10 | A4 | | ELCHE | RECTORADO | 2 | PASILLO | 23.053 | 8.759 |
| E16P3026-A4F-13 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 3 | PASILLO | 29.212 | 3.409 |
| E16P3034-A4F-12 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 3 | PASILLO | 71.647 | 8.722 |
| E16P4010-A4F-14 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 4 | PASILLO | 34.056 | 8.902 |
| E16P4015-A4F-15 | A4 | FAX | ELCHE | RECTORADO | 4 | PASILLO | 19.546 | 5.349 |
| L01P0037-A4F-26 | A4 | FAX | O.SALESAS | CASA DEL PASO | 0 | BIBLIOTECA | 2.838 | 244 |
| L01P1024-A4-27 | A4 | | O.SALESAS | CASA DEL PASO | 1 | CEGECA | 13.201 | 4 |
| L01P1024-A4F-28 | A4 | FAX | O.SALESAS | CASA DEL PASO | 1 | CEGECA | 5.774 | 0 |
| O06P0006-A4-23 | A4 | | DESAMPARADOS | CEGECA | 0 | CEGECA | 21.501 | 737 |
| O06P0006-A4F-24 | A4 | FAX | DESAMPARADOS | CEGECA | 0 | CEGECA | 34.846 | 823 |
| O11P0029-A4F-25 | A4 | FAX | DESAMPARADOS | BIBLIOTECA | 0 | BIBLIOTECA | 5.219 | 358 |
| S01P0060-A4-32 | A4 | | SAN JUAN | BALMIS | 0 | CEGECA | 47.417 | 44 |
| S01P0060-A4F-33 | A4 | FAX | SAN JUAN | BALMIS | 0 | CEGECA | 30.573 | 2.310 |
| S01P1029-A4F-34 | A4 | FAX | SAN JUAN | BALMIS | 1 | BIBLIOTECA | 11.485 | 565 |
| **35** | **2** | **22** | | | | | **1.107.549** | **109.861** |

# 3 OBJETIVOS Y SERVICIOS REQUERIDOS

El objetivo de este contrato es renovar la dotación actual de la UMH para el servicio de impresión, escáner, copia y fax (sólo en 2 dispositivos), similar al que actualmente dispone, 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 de 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.
- ✓ Servicio de dotación de impresoras para pequeños grupos de trabajo.
- ✓ Servicio de dotación de impresoras por un tiempo definido.

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.

Para el presente contrato se requiere ampliar el parque de dispositivos en al menos 1 más, necesitando un mínimo de 36 equipos multifunción (4 en A3 como mínimo) y al menos 6 impresoras para pequeños grupos de trabajo con la posibilidad de ampliarlas en 4 más a lo largo del contrato.

La empresa propondrá un parque de dispositivos adecuado a las necesidades de los usuarios que utilizarán dichos recursos, junto con un plan de despliegue de las mismas. Toda la logística y gestión para la implantación será asumida por la empresa adjudicataria, con el apoyo de los Servicios Informáticos de la Universidad.

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.

Para el cálculo del coste global de este servicio se ha estimado que el volumen promedio mensual de impresión total aproximado sería de 100.000 en B/N y 10.000 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 todos los años de duración del contrato sin incremento del IPC del mismo, asimismo para los años de prórroga.

## 3.1 FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Los 36 equipos multifunción deberán disponer de las siguientes funcionalidades:

- 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 de la UMH, por lo que el dispositivo deberá disponer de un lector de tarjetas integrado.
- Copiado con una velocidad de copia B/N y color no inferior a 30 páginas por minuto.
- Fax en un mínimo de 2 equipos.
- Doble cara automática.
- Escaneo que permitan la distribución de documentos por correo electrónico y en las unidades de red de la Universidad, a través de la libreta de direcciones LDAP. La velocidad de escaneo será de al menos 30 páginas por minuto.
- Impresión en A4 en B/N y color con una velocidad de impresión de al menos 30 páginas por minuto.
- Impresión en A3 para aquellos servicios y unidades que lo requieran (con un mínimo de 3 equipos) con una velocidad de impresión no inferior a 25 páginas por minuto en B/N.
- Compatibles con Microsoft Windows, MAC y Linux.
- 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.
- Capacidad de papel: 2 Bandeja de al menos 500 hojas más bypass.
- Alimentador automático de originales para la opción de escáner y copiado de al menos 50 hojas.
- Memoria de al menos 1,5GB y disco duro de al menos 160GB
- Interface: Ethernet 10 base-T/100 base-TX, USB 2.0
- Panel de control con avisos en castellano.
- Formatos de salida digital requeridos PDF y JPEG
- Modo de ahorro de energía.
- Contador de copias digital.
- Impresión de primera página, incluyendo el tiempo de calentamiento, no superior 60 segundos.

Los equipos para pequeños grupos de trabajo deberán disponer de las siguientes funcionalidades:

- Autenticación LDAP para restricción de acceso simple y seguro, nunca con usuarios definidos en la propia máquina.
- Copiado con una velocidad de copia B/N y color no inferior a 30 páginas por minuto.
- Doble cara automática.
- Escaneo que permitan la distribución de documentos por correo electrónico y en las unidades de red de la Universidad, a través de la libreta de direcciones LDAP. La velocidad de escaneo será de al menos 30 páginas por minuto.
- Impresión en A4 en B/N y color con una velocidad de impresión de al menos 30 páginas por minuto.
- Compatibles con Microsoft Windows, MAC y Linux.
- 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.
- Capacidad de papel: 1 Bandeja de al menos 250 hojas
- Alimentador automático de originales para la opción de escáner y copiado de al menos 50 hojas.
- Memoria de al menos 1,5GB y disco duro de al menos 160GB
- Interface: Ethernet 10 base-T/100 base-TX, USB 2.0
- Panel de control con avisos en castellano.
- Formatos de salida digital requeridos PDF y JPEG
- Modo de ahorro de energía.
- Contador de copias digital.
- Impresión de primera página no superior 8 segundos.

## 3.2 GESTIÓN DE CONSUMIBLES

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

La reposición de estos consumibles deberá realizarse 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.

## 3.3 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.

## 3.4 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.

  El mantenimiento preventivo deberá realizarse en tres períodos del año:

  - ✓ Vacaciones de verano: agosto

- ✓ Vacaciones de navidad: diciembre – enero
- ✓ Vacaciones de semana santa: según calendario laboral de la UMH.

En cada uno de los periodos se realizará una revisión completa de todos los equipos que conforman el servicio ofrecido y se generará un informe que será entregado al responsable del contrato transcurrida como máximo una semana tras el primer día laboral de vuelta de vacaciones, según calendario laboral de la UMH.

- **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.

### 3.5 SERVICIO DE DOTACIÓN DE IMPRESORAS PARA PEQUEÑOS GRUPOS DE TRABAJO.

Adicionalmente a los grandes equipos multifunción la UMH requiere la dotación a lo largo del contrato del contrato de pequeñas máquinas para grupos de trabajo cuyas especificaciones técnicas están descritas anteriormente.

El mínimo de equipos de estas características necesario en este contrato es de 6 y podrá solicitarse a lo largo del contrato hasta 4 máquinas más para necesidades que surjan a lo largo del mismo, sin que se vea afectado el precio por página ofertado en el contrato.

## 4 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

### 4.1 RELACIÓN DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

Los indicadores del nivel del servicio miden diferentes componentes de servicio:

I1 a I3 Controlan que la resolución de incidencias en las máquinas es adecuada y que el servicio esté disponible

I4 – I6 Controlan que se realiza una adecuada gestión del servicio

| | *Indicador* | *ANS* |
|---|---|---|
| I1 | % de incidencias que no superaron el tiempo máximo de resolución | 95% |
| I2 | % de máquinas que no superan el nº de averías máximo de un dispositivo (valor acumulado) | 100% |
| I3 | % de peticiones de reposición de consumibles que no superaron el tiempo máximo de reposición | 95% |
| I4 | Nº de errores detectados en los informes entregados y días de retraso en la entrega de los informes | 0 |
| I5 | Informes de mantenimientos preventivos anuales, entregados en la fecha indicada | 3 |
| I6 | Nº de reuniones no celebradas o sin la asistencia requerida o sin acta de las planificadas del año | 0 |

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 calendario laboral de la UMH.

## 4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS INS

| | |
|---|---|
| Código | I1 |
| Definición | % de incidencias que no superaron el tiempo máximo de resolución |
| Valor objetivo a cumplir | 95% |
| Datos para el cálculo | Nº de incidencias resueltas<br><br>Tiempo máximo de resolución: 10 horas laborales |
| Fórmula de cálculo | (Nº de incidencias que no superaron el tiempo máximo de resolución / Nº incidencias resueltas ) * 100 |

| | |
|---|---|
| Unidad de medida | % |
| Periodicidad del cálculo | Mensual |
| Otra información relevante | - Horario laborable: 8 a 19h ininterrumpido<br>- Las incidencias se gestionarán en el sistema de gestión de incidencias y peticiones que dispone la UMH. BMC Remedy, y los niveles de servicio se programarán en dicha herramienta para que sea automática su obtención.<br>- El calendario laboral que se deberá tener en cuenta es el de la UMH.<br>- Si una avería va a tardar en resolverse más de las 10 horas laborales, deberá sustituirse el equipo por otro equipo mientras se repara. En caso contrario el % de penalización que se aplicará será el correspondiente a desviación grave para este indicador en la facturación mensual. |

| | |
|---|---|
| Código | I2 |
| Definición | % de máquinas que no superan el nº de averías máximo de un dispositivo (valor acumulado) |
| Valor objetivo a cumplir | 100% |
| Datos para el cálculo | Nº de averías de una máquina (valor acumulado en todo el contrato)<br>Nº máximo de averías permitidas: 15<br>Nº de equipos |
| Fórmula de cálculo | Máquina i = Si (nº de averías de la máquina/nº de máximo de averías permitidas) <=1; (1/nº de equipos)*100; 0)<br>% = máquina 1 + máquina 2 + … + máquina n<br>Ejemplo1:<br>Nº de equipos = 5<br>Máquina 1 tiene 2 averías y el resto 0<br>Máximo nº de averías = 15<br>% Máquina 1 = Si ((2/15) <=1; (1/5)*100; 0) = 20 |

| | |
|---|---|
| | % resto de máquinas = Si ((0/15) <=1; (1/5)*100; 0) = 20<br>% = 20 + 20 + 20 + 20 + 20 = 100<br>Ejemplo 2:<br>Nº de equipos = 5<br>Máquina 1 tiene 16 averías y el resto 0<br>Máximo nº de averías = 15<br>% Máquina 1 = Si ((16/15) <=1; (1/5)*100; 0) = 0<br>% resto de máquinas = Si ((0/15) <=1; (1/5)*100; 0) = 20<br>% = 0 + 20 + 20 + 20 + 20 = 80 |
| Unidad de medida | % |
| Periodicidad del cálculo | Mensual |
| Otra información relevante | - El valor de las averías por cada una de las máquinas se irá acumulando durante todo el período del contrato.<br>- Si el valor de averías de un dispositivo supera las 15, éste deberá ser sustituido en el plazo máximo de 15 días laborales tras la resolución de la última avería. |

| | |
|---|---|
| Código | I3 |
| Definición | % de peticiones de reposición de consumibles que no superaron el tiempo máximo de reposición |
| Valor objetivo a cumplir | 95% |
| Datos para el cálculo | Nº de peticiones de reposición de consumibles resueltas<br>Tiempo máximo de resolución: 3 horas laborales |
| Fórmula de cálculo | (Nº de peticiones que no superaron el tiempo máximo de resolución / Nº de peticiones resueltas ) * 100 |
| Unidad de medida | % |
| Periodicidad del cálculo | Mensual |
| Otra información relevante | - Horario laborable: 8 a 19h ininterrumpido<br>- Las peticiones se gestionarán en el sistema de gestión de incidencias y peticiones que dispone la |

| | |
|---|---|
| | UMH. BMC Remedy, y los niveles de servicio se programarán en dicha herramienta para que sea automática su obtención.<br>- El calendario laboral que se deberá tener en cuenta es el de la UMH. |

| | |
|---|---|
| Código | I4 |
| Definición | Nº de errores detectados en los informes entregados y días de retraso en la entrega de los informes |
| Valor objetivo a cumplir | 0 |
| Datos para el cálculo | Informes de ANS:<br>- Errores detectados, que se podrán demostrar con la herramienta de gestión de incidencias y peticiones<br>- Días de retraso. El informe deberá entregarse a la UMH los primeros viernes de cada mes.<br><br>Informes de consumos:<br>- Errores detectados, que podrán demostrarse observando discrepancias entre los contadores de consumo de la propia máquina y los consumos contabilizados por el software de gestión<br>- Días de retraso. Los informes de consumo deberán generarse de forma automática desde la herramienta de gestión enviándose a las direcciones de correo electrónico especificadas, a partir de las 0:00h del primer día del año |
| Fórmula de cálculo | Errores detectados + Días de retraso |
| Unidad de medida | Numérica |
| Periodicidad del cálculo | Mensual |
| Otra información relevante | |

| | |
|---|---|
| Código | I5 |
| Definición | Informes de mantenimientos preventivos anuales, entregados en la fecha indicada |
| Valor objetivo a cumplir | 3 |
| Datos para el cálculo | Nº de informes entregados en la fecha indicada |
| Fórmula de cálculo | No aplica |
| Unidad de medida | Numérica |
| Periodicidad del cálculo | Anual |
| Otra información relevante | |

| | |
|---|---|
| Código | I6 |
| Definición | Nº de reuniones no celebradas o sin la asistencia requerida o sin acta de las planificadas al año |
| Valor objetivo a cumplir | 0 |
| Datos para el cálculo | Número de reuniones planificadas<br>Número de reuniones celebradas |
| Fórmula de cálculo | Número de reuniones planificadas – Número de reuniones celebradas |
| Unidad de medida | Numérico |
| Periodicidad del cálculo | Mensual |
| Otra información relevante | El mes de agosto se considera inhábil por lo que no se realizará reunión de seguimiento |

## 4.3 PENALIZACIONES

Los indicadores reflejados en el apartado anterior representan el nivel de servicio objetivo que se considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este contrato. Los niveles de servicio que presenten desviación respecto a este umbral estarán sujetos a penalidades económicas.

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente mediante informes que deberá presentar la empresa adjudicataria los primeros viernes de cada mes. De manera general, las penalizaciones responderán a la siguiente formulación:

Penalidad (% de decremento de la facturación) = (FI1 + FI2 + ..... + FIn)

Siendo:

FIn un factor para el indicador In, cuyo valor va a ser dependiente de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para dicho indicador: el valor de FIn si la desviación es leve será de 1,5, si la desviación es media de 2 y se la desviación es grave será de 2,50.

El procedimiento de cálculo de la penalidad será el siguiente:

1) Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el mes objeto de revisión, con los valores de referencia vigentes en cada momento.

2) En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve, moderada o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de FIn.

3) Se sumarán los resultados obtenidos para cada indicador con incumplimiento.

4) El indicador I5 sólo se aplicará en la facturación de enero al ser anual este indicador.

Los valores de desviación que se utilizarán para el cálculo de FIn se recogen en la siguiente tabla:

| *Indicador* | *ANS* | *Desviación leve* | *Desviación media* | *Desviación grave* |
|---|---|---|---|---|
| I1 | 95% | ≥90% y <95% | ≥85% y <90% | <85% |
| I2 | 100% | ≥95% y <100% | ≥92% y <95% | <92% |
| I3 | 95% | ≥90% y <98% | ≥85% y <90% | <85% |
| I4 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| I5 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| I6 | 0 | 1 | 2 | 3 |

Una vez calculado el % de penalización que se aplicará como decremento de la facturación, la Universidad podrá optar la aplicación del apartado 4.4 en caso necesario.

## 4.4 TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

La Universidad podrá cancelar el contrato por incumplimiento reiterado del ANS sin coste adicional, en los siguientes casos:

- Si durante 3 meses consecutivos el Fin calculado para los indicadores I1, I2 e I3 se corresponde con el valor de desviación grave.
- Si durante 3 meses consecutivos o 4 meses no consecutivos, el importe total de penalizaciones supera el 10% del total de la factura por todos los servicios incluidos en el contrato.

Una vez se comunique al adjudicatario la necesidad de terminación del contrato, el adjudicatario deberá continuar los trabajos hasta que la Universidad disponga de un nuevo adjudicatario.

## 4.5 MEDIDAS DE CONSECUCIÓN DE LOS ANS

Cada indicador del ANS será medido mensualmente, a excepción de I5 que es anual y deberá medirse en enero, entregando el adjudicatario un informe para dicho periodo que permita determinar si el adjudicatario ha conseguido alcanzar los INS acordados.

Cualquier parámetro que no se haya reportado en un periodo será valorado con el valor asociado a desviaciones graves.

## 4.6 REVISIÓN DEL ANS

El Acuerdo de Nivel de Servicio establecido podrá ser revisado a petición de alguna de las partes con objeto de mejorar su funcionamiento (inclusión o eliminación INS, cambios en porcentajes de cumplimiento, etc.). En cualquier caso para la aprobación de dichos cambios será preciso contar con el acuerdo de ambas partes.

# 5 SEGUIMIENTO

Con el fin de realizar un seguimiento sobre el servicio de soporte prestado se realizará al menos una reunión de seguimiento cada trimestre. 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.

Mensualmente se evaluará el número de impresiones realmente efectuadas y se entregará a los Servicios Informáticos, junto con el informe de los ANS, un informe distinto al que se envía automáticamente a los responsables de cada unidad organizativa en el que se especificará por cada una de las impresoras desplegadas:

- Nº de impresiones a color y B/N reportadas por la impresora

- Nº de impresiones a color y B/N reportadas el software de gestión
- Nº de problemas de cada una de las impresoras (valor acumulado)
- Nº de cartuchos requeridos

También mensualmente, se enviará un informe a cada responsable de las unidades organizativas de la Universidad que utilizan este servicio, indicando por cada persona de su servicio, el número de impresiones y copias realizadas en color, en blanco y negro, así como el número de escaneos realizados.

# 6 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 mantenimiento correctivo.
    - 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.
- Descripción de las mejoras aportadas a las condiciones mínimas descritas en el pliego administrativo.
    - 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 22 de julio de 2015.

Elisa Ramírez Navalón

Directora de los Servicios Informáticos

## Anexo II

## Coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales

A los efectos de seguridad y salud, y cumplimiento de la legislación vigente de prevención de riesgos laborales:

La actividad de la Universidad es la docencia e investigación, por lo que la empresa adjudicataria deberá asumir las funciones de empresa principal a los efectos de coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos, en su sector de actividad con cualquier subcontratación que realizara, manteniendo la Universidad las funciones asignadas como empresa titular.

La empresa adjudicataria por tanto es responsable exclusiva de la coordinación de actividades respecto a las subcontrataciones que necesitara realizar. En los centros de trabajo de la Universidad, la adjudicataria, además de ser concurrente con la comunidad universitaria, será concurrente con otras empresas con las que la Universidad, mantiene relaciones contractuales o de convenio, a saber, contratas de Mantenimiento Limpieza, Jardinería, Conserjería, Seguridad, Reprografía, Cafeterías, Bancos, e incluso personal investigador de otras instituciones.

El interlocutor de la Universidad, remitirá al contratista tras la firma del contrato y previamente a la primera ubicación de maquinas en locales de la Universidad, el manual de autoprotección para emergencias y detalle del teléfono de emergencia. Se estima, que en principio, la actividad universitaria no a va a producir riesgos sobre los trabajadores del adjudicatario.

Como prevención general, los operarios de esta actividad, no deben de acceder a ningún laboratorio o taller de docencia o investigación universitaria, y caso de que excepcionalmente fuera necesario acceder, deberán solicitar, en su caso, información al interlocutor por la Universidad y al responsable de dichos espacios, sobre los riesgos y medidas de prevención a tomar; pero en general, subrayamos que no siendo objeto de su trabajo, es totalmente innecesario su presencia en este tipo de locales.

Antes de iniciar la actividad y como máximo durante el primer mes de prestación del Servicio, la empresa adjudicataria efectuará la Evaluación de Riesgos de las ubicaciones donde deba de acceder/ubicar maquinas, y certificará a la Universidad haberla realizado (no se pide la evaluación, solo la certificación de haberla hecho). Si en esta evaluación, se encontraran riesgos con origen las instalaciones de la Universidad, y que debieran de ser modificadas, las comunicará al interlocutor de la Universidad para su adecuación.

De idéntica manera, el adjudicatario, informará a la Universidad de los riesgos para la Comunidad Universitaria u otras empresas concurrentes que pudieran originar por su actividad y los comunicará a la Universidad mediante informe escrito dirigido al interlocutor por la Universidad.

**SERVICIOS INFORMATICOS**
Avda. de la Universidad, s/n – 03202 ELCHE
Telf.: 96 665 86 68 – Fax: 96 665 86 80
c.electrónico: servicios.informaticos@umh.es
Web: http://www.umh.es

La Empresa adjudicataria deberá facilitar al inicio de la prestación de servicio lista con el personal que permanentemente prestará el Servicio, y en su caso del personal con presencia ocasional, certificando la formación en prevención de Riesgos laborales (tanto en la prevención de los riesgos propios de su actividad, como en la información facilitada por la Universidad).
Cualquier modificación del personal deberá ser notificada previamente, o con urgencia cuando la primera opción no sea posible, al interlocutor designado por la Universidad, certificando su formación en Riesgos Laborales, como antes se ha indicado.

La Empresa adjudicaría investigará en el plazo más breve posible cualquier incidente o accidente ocurrido a su personal en las instalaciones de la Universidad, informando al interlocutor de la UMH, en particular si la incidencia tiene su origen aparentemente en causas que la UMH deba mejorar. No obstante señalar que en cualquier investigación con esta relación de causalidad, debe estar presente el interlocutor de la UMH como mínimo en el reconocimiento del escenario.

Reuniones Periódicas: En las reuniones de seguimiento que se prevean para la prestación del servicio podrán incluirse los asuntos de prevención de riesgos laborales que se estimen necesarios.

Cambios de interlocutores: El Vicerrectorado de Infraestructuras de la UMH, facilitará en caso de variación o reorganización operativa quiénes son los interlocutores para la Contrata por la Universidad, así como a quién hay que dirigir la entrega de la documentación. De idéntica forma, por parte de la contrata y por medio de interlocutor con capacidad de efectuarlo, notificará al Vicerrectorado de Infraestructuras de la UMH los posibles cambios de interlocutor que pudieran producirse para la prestación del Servicio.

El Presidente del Comité de Seguridad y Salud de la Universidad Miguel Hernández de Elche podrá citar a reuniones de coordinación de actividades en materia de Prevención de Riesgos Laborales por Campus y sede, entre las empresas concurrentes en estos centros, con el objeto de considerar propuestas de mejora de procedimientos, condiciones de trabajo, análisis de incidentes y accidentes ocurridos o tratamiento de medidas de emergencia.

Fdo.: Elisa Ramírez Navalón
*Directora de los Servicios Informáticos*