

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN
EL CONTRATO DE SUMINISTROS DENOMINADO:
“ARRENDAMIENTO IMPRESORA DE ALTA CAPACIDAD PARA LA
DIRECCION GENERAL DE TRIBUTOS”, A ADJUDICAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON
CRITERIO ÚNICO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276514407248913184311**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO.....	2
3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y PRECIO UNITARIO	3
4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	5
4.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS.....	5
4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO ANTE LA AGENCIA	5
5. CALIDAD DE LA IMPRESION.....	5
5.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD.....	5
5.2. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	6
6. PLAZO DE GARANTÍA.....	6
7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PRIVACIDAD.....	7
7.1. NORMATIVA APLICABLE.....	7
7.2. DEBER DE INFORMACIÓN.....	7
8. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	7
9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	8



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276514407248913184311**

1. INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), según la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignadas, entre otras funciones, (Art. 10 Tres):

- I. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- II. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- III. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En el ejercicio de las precitadas funciones, la Agencia lleva a cabo la impresión de las notificaciones a los contribuyentes en materia tributaria para la *Dirección General de Tributos perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid*. Para ello en la actualidad dispone de una impresora de alta capacidad con escalado de copias, sita en la sede de la *Dirección General de Tributos*, que permite una impresión de alto volumen.

Al tratarse de una necesidad continua y crítica, y como la demanda de estos trabajos es muy variable y hay dispares tipos de procedimientos tributarios, es necesario contar con un dispositivo de impresión con alta capacidad que cuente con una asistencia especializada para su mantenimiento que permita continuar prestando esta impresión a la *D.G. de Tributos* con un alto nivel de calidad y localización in situ.

El dispositivo de impresión a arrendar deberá permitir la **impresión masiva de documentos** (listados, cartas, notificaciones, acuses de recibo de distintos formatos, etc.) que conforman las notificaciones tributarias de la Comunidad de Madrid en vía voluntaria, dando por tanto cobertura a todo tipo de procedimiento de notificación, **contando para ello con una impresora de alto rendimiento** localizada en la sede de la *D.G. de Tributos*, que le permita emitir las notificaciones tributarias que se envían por los distintos canales de notificación; correos, agentes tributarios, etc.

2. OBJETO

Este contrato tiene por objeto el arrendamiento de una impresora de alta capacidad para la impresión de notificaciones a los contribuyentes en materia tributaria, en la Dirección General de Tributos de la Comunidad de Madrid, cuyas características se especifican en el presente pliego de prescripciones técnicas particulares.



3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y PRECIO UNITARIO

El alcance de este contrato es el arrendamiento de un dispositivo de impresión de alta capacidad que permita la impresión con escalado de copias para la Dirección General de Tributos perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid.

Esta impresión es continua y crítica para la DG Tributos, y para asegurarlo se requiere poder contar con una impresora sita en la misma sede de este centro, actualmente situada en el Paseo General Martínez Campos número 30, de Madrid, que posibilite cubrir la necesidad del centro directivo.

El número de notificaciones tributarias, en periodo voluntario, que esta administración tributaria genera anualmente es aproximadamente de 200.000, con una cantidad no fija del número de páginas en función de la actuación a notificar. En base a lo cual, se ha estimado, que durante el plazo de ejecución del contrato se realizarán un **número máximo de 1.165.000 copias/año**.

No se tendrán en cuenta en la facturación el número de copias o impresiones defectuosas producidas por mala calidad de impresión, descuadres u otros fallos o errores imputables al servicio de impresión.

La necesidad de impresión es variable y de ejecución crítica diaria por lo que el adjudicatario debe tener todos los medios necesarios para que **el servicio no se vea interrumpido**.

Para ello, este contrato incluye por parte del adjudicatario la realización de **tareas de mantenimiento** continuo, experto y rápido para la **resolución de cualquier incidente/avería** que pudiera ocasionar la parada del servicio, incluyendo a su vez **el suministro de los consumibles** precisos y que se detallan más adelante y quedando excluido el papel necesario en este servicio de impresión.

Así este arrendamiento lleva incluido el servicio de mantenimiento de la impresora instalada y la aportación de los dispositivos consumibles que se requieran para el pleno rendimiento del dispositivo.

3.1. Prestaciones del equipo

Para cubrir el servicio requerido la impresora a instalar en la *D.G. de Tributos* deberá contar como mínimo con las siguientes prestaciones:

Velocidad de la impresora:

- Alta velocidad de impresión (110 a 125 páginas por minuto)

Capacidad total de papel:

- Más de 6.050 hojas

Bandejas de formato hasta SRA3:

- Al menos dos bandejas

Gramaje del papel soportado:



- 253 gramos

Tipos de papel:

- Alimentadores de hojas de gran capacidad con posibilidad de utilizar distintos formatos y tamaños de papel. Importante garantizar la alimentación de acuses de recibo con engomado en una de sus caras

Disco duro:

- 250 gb o superior

Resolución:

- Resolución de impresión uniforme y de alta calidad (1200 x 1200 ppp y 2400 x 2400 ppp para tonos medios) que permita la reproducción tanto de texto como de imágenes de cualquier tipo (mapas, planos, fotos de edificio, etc.) que den un resultado nítido teniendo en cuenta la gran variedad de papeles
- Aceptación de cualquier flujo de impresión, entre ellos PDF, PCL, POSTSCRIPT

Acabadora:

- Funciones de acabado que permitan la clasificación y organización rápida de los trabajos.
- Grapado de 100 hojas en varias posiciones
- Taladro de 2 ó 4 agujeros
- Bandejas de salida de 3000 y 500 hojas respectivamente

Alimentador de documentos:

- Capacidad de 250 hojas
- Escaner con lectura de una sola pasada
- Velocidad de 200 ipm

3.2. Ubicación del equipo

El equipo debe ubicarse en una pequeña sala de trabajo, sita actualmente, en el Paseo General Martínez Campos, número 30 - 7ª planta, de Madrid. No obstante, y durante el plazo de ejecución del contrato, esta ubicación podrá ser variada, por necesidades de la Administración.

Las dimensiones de la ubicación requieren que el tamaño del equipo no superen un alto de 1,20m, ancho de 0,85m y largo de 1,75 m, permitiendo la manipulación de la máquina en caso de avería y manteniendo un área de trabajo óptima a los operadores que realizan las tareas de impresión diarias.



4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a cabo, con éxito, el objeto del contrato.

En el caso de que los trabajos de mantenimiento contratado pueda implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

Los **consumibles** necesarios para la producción serán puestos a disposición del servicio por la empresa adjudicataria: se garantizará la disposición de un mínimo de estos consumibles en el lugar de la prestación del servicio, con objeto de evitar paradas del servicio por carecer de ellos. Estos consumibles mínimos serán, entre otros: toner, cartuchos de cilindro, rodillos de limpieza, contenedores de residuos y cualquier otro que sea necesario para el uso continuo del equipo de impresión.

Así mismo la reposición de piezas y la resolución de averías deben realizarse en un **máximo de 24 horas**. Se realizarán revisiones periódicas, al menos cada 6 meses, para el mantenimiento óptimo de la impresora.

4.2. RESPONSABLE DEL SUMINISTRO ANTE LA AGENCIA

El contratista designará un **Responsable del Suministro** ante la Agencia. Éste Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección, a los efectos que se señalan en la Cláusula 18 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" del Responsable del Suministro, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

El adjudicatario, a través del *Responsable del Suministro* y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

5. CALIDAD DE LA IMPRESION

5.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD

En esta cláusula se establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio que serán objeto de seguimiento y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS's es establecer parámetros medibles que permitan a la Agencia y la empresa adjudicataria controlar la calidad de la impresión proporcionada al centro directivo, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.



El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de **penalizaciones**, según se detallan en el presente pliego. La aplicación de estas penalizaciones se concretará en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los ANS inicialmente definidos serán de aplicación desde el momento en que la empresa adjudicataria comience la ejecución del contrato, y se medirán trimestralmente.

A fin de mejorar la calidad del suministro prestado, los ANS estarán orientados a la mejora continua. Además, la empresa adjudicataria podrá proponer mejoras sobre los niveles de compromisos establecidos o indicadores adicionales.

En función de los servicios objeto del contrato se establecen Indicadores de calidad y sus Acuerdos de Nivel de Servicio, descritos en el apartado siguiente.

5.2. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

En los indicadores definidos se identifica el Nivel de Servicio de mantenimiento mínimo exigido que la Agencia considera necesario para el objeto de este contrato. Los niveles del servicio de mantenimiento por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad recibida.

NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO	TIPO DE FALTA	INCUMPLIMIENTO	PENALIDADES
Tiempo Máximo de Respuesta: 24 horas en acudir a resolver una avería/incidente	LEVE	Tiempo de Respuesta: > 24 y ≤ 48 horas	10 % importe de la factura del trimestre en que se produjo el incumplimiento (IVA no incluido)
	GRAVE	Tiempo de Respuesta: > 48 y ≤ 72 horas	15 % importe de la factura del trimestre en que se produjo el incumplimiento (IVA no incluido)
	MUY GRAVE	Tiempo de Respuesta: > 72 horas	20 % importe de la factura del trimestre en que se produjo el incumplimiento (IVA no incluido)

El adjudicatario proporcionará con la periodicidad de la facturación del contrato, esto es, periodicidad trimestral **un informe del seguimiento** firmado electrónicamente en el que aparecerá el número de impresiones realizadas en dicho periodo de tiempo y cualquier incidente que se hubiera producido en el periodo.

6. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía del contrato de **TRES MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones,



valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PRIVACIDAD

7.1. NORMATIVA APLICABLE

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD)*, y la normativa complementaria.

7.2. DEBER DE INFORMACIÓN

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia para ser incorporados al sistema de tratamiento “*Gestión de los expedientes de adquisición y contratación*”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, C/ Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico: protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por la Agencia cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de la Agencia cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **16 de enero de 2019 y el 15 de enero de 2020**.



Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario objeto del contrato, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

ICM_SERVICIOS_TRIBUTOS_SIC@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Sistemas de Información Corporativos

Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276514407248913184311**