



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS “MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE FOTOCOPIADORAS Y EQUIPOS MULTIFUNCION PROPIEDAD DE LA CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA”

### 1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objeto la regulación de las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas fotocopadoras y equipos multifunción propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid.

### 2. CONDICIONES GENERALES.

#### 2.1 Mantenimiento preventivo.

Consistirá principalmente en la inspección y revisión de las máquinas con una periodicidad mínima de tres meses, realizando las operaciones de ajuste, chequeo punto por punto y limpieza del modelo, con el fin de reducir al máximo el deterioro del equipo y el riesgo de avería.

#### 2.2. Mantenimiento correctivo.

- Reparación por avería achacable a cualquier causa incluyendo instalación de piezas de repuesto, desplazamiento e intervención “in situ” del servicio de asistencia técnica para proceder a la subsanación y reparación de cualquier índole. Será por cuenta del adjudicatario la sustitución y reparación de piezas por rotura o desgaste y en general la aportación de cualquier material o elementos que se puedan precisar para la correcta prestación del servicio. Las piezas que se sustituyan deberán ser originales de la marca Canon o Ricoh respectivamente en cada lote. Ello incluye el suministro de grapas y tóner negro en las máquinas de blanco y negro, así como tóner negro, magenta, cyan y amarillo para modelos de máquinas a color, todos ellos marca original Canon o Ricoh.

A fin de garantizar la continuidad del servicio se dispondrá de un repuesto de tóner de stock por máquina, de forma que cuando sea preciso la sustitución del existente por agotamiento, el usuario repondrá el existente en stock y solicitará la reposición y la retirada del agotado. El suministro del nuevo repuesto de tóner se realizará en el plazo máximo de siete días.

Si la fotocopadora averiada tiene una antigüedad superior a 10 años, y es imposible su reparación por falta de repuestos, el adjudicatario elaborará un informe que ponga de manifiesto esta circunstancia. Este informe se entregará al Área de Asuntos Generales de la División de Régimen Interior y Obras, para que





puedan proceder a tramitar la baja en este contrato de la fotocopidora averiada. Asimismo, el Área de Asuntos Generales comunicará periódicamente a la empresa adjudicataria la baja en el mantenimiento de cualquier fotocopidora incluida en este contrato, producida por deterioro u obsolescencia durante la vigencia del mismo.

La baja de cualquier máquina incluida en el objeto del contrato supondrá la obligación para el adjudicatario de recogida y depósito en punto limpio de la Comunidad de Madrid.

- Asistencia técnica para solventar cualquier tipo de incidencia de desconfiguración de máquina, así como de soporte de usuario, en este caso podrá ser a un primer nivel telefónico si resulta suficiente para la subsanación, procediendo a un segundo nivel de asistencia in situ si el primer nivel resultara infructuoso.
- Asimismo, también se incluirá la asistencia técnica “in situ” para el caso de incidencias de funcionamiento del servicio de FAX y de escáner, incluso si la causa de avería resulta ser ajena a la máquina, como pueda ser la línea telefónica o la LAN del edificio, en este caso informará a los responsables del problema en el soporte ajeno para que procedan a su subsanación, sin ser causa los trabajos efectuados de discriminación, de facturación adicional.

El servicio de mantenimiento incluirá la recogida por parte del adjudicatario de los residuos tales como el tóner que precisen un tratamiento regulado, para ello aportará los contenedores adecuados donde almacenar los gastados hasta que se proceda a su retirada.

### 3. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE ACTUACIÓN.

Todos los trabajos se realizarán por personal técnico cualificado durante la jornada normal de trabajo en días laborales de 8:00 a 18:00 horas, salvo casos excepcionales expresamente justificados y demandados.

Para el reporte de incidencias y soporte, se establecerá un canal de comunicación que se definirá en el acta de inicio de actividad, que funcionará durante el horario de atención establecido.

El tiempo de actuación frente a una avería o incidencia será de un máximo de 8 horas laborables, según el horario de atención, a partir de notificación por parte de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. De no ser posible la resolución de la avería en el momento de su asistencia por precisar de algún repuesto no disponible, se informará de la causa y de la estimación del tiempo de reparación, estableciéndose en cualquier caso un máximo de 7 días laborables para su subsanación, pasado el cual el adjudicatario deberá instalar una máquina en cesión gratuita con las mismas prestaciones que la averiada durante los días adicionales que precise la reparación.





Si las reparaciones no pudieran realizarse en el lugar de instalación del equipo y tuvieran que ser realizadas en los talleres de la empresa adjudicataria, el transporte no supondrá coste alguno para la Administración.

#### 4. PARTES DE TRABAJO

Siempre que se produzca una actuación de la empresa adjudicataria, ya sea por la realización de mantenimiento preventivo o correctivo, deberá emitir un parte de trabajo en el que se incluyan como mínimo, los siguientes conceptos debidamente cumplimentados, en su caso.

- Fecha
- Ubicación.
- Modelo
- Número de serie
- Características de la avería.
- Material de repuesto.

#### 5. ACTA DE INICIO DE ACTIVIDAD

Una vez formalizado el contrato y previo al inicio de la prestación del servicio, se procederá a levantar acta de inicio de actividad, en el que se recogerá la vía de comunicación para la ejecución del contrato, teléfono permanente de asistencia y direcciones de correo para el flujo de la información necesaria para la ejecución del contrato, así como referencia de contadores en las máquinas al inicio del contrato. La Administración deberá facilitar la lectura de los contadores trimestralmente. El adjudicatario podrá realizar la lectura de los contadores por sus propios medios.

Madrid, 30 de agosto de 2018  
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.- Manuel Galán Rivas





**ANEXO I AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**  
**RELACION DE FOTOCOPIADORAS Y EQUIPOS MULTIFUNCION**

**LOTE I EQUIPOS CANON**

Nº	ANTIGÜEDAD	MODELO	Nº DE SERIE	UBICACIÓN	ESTIMACIÓN COPIAS PARA 2019
1	2006	IR5570	CLG06273	C/ Agustín de Foxá, 31 - Pl. 5ª Dcha. - DG Dependencia y Mayor	7.030
2	2006	IR5570	CLG05410	C/ Agustín de Foxá, 31 - Pl. 7 6ª Izqda. - DG Dependencia y Mayor	7.030
3	01/01/2011	IR3245	DHM09200	C/ Agustín de Foxá 29 planta 2 izda.	141.953
4	01/05/2007	IR3035	SVF03153	C/ Agustín de Foxa 29 pl. 3 izda.	177.935
5	2007	IR4570	KFQ16706	C/ Agustín de Foxá 29 planta 11 izda.	152.922
6	31/07/2008	IRC 3580	CZT02612	C/ Jardines, 4 - Pl. 2ª. SDG Voluntariado	17.286 B/N 17.338 COLOR
7	2007	IR 3570	KFW26305	C/ Jardines, 4 - Pl. 3ª. - SDG Voluntariado	30.444
8	14/12/2004	IR7200	UKJ00591	C/ Los Madrazo, 34 - Pl. Baja Dcha.	19.391
9	25/05/2004	IR7200	UKJ00474	C/ Los Madrazo, 34 - Pl. 1ª Dcha.	31.419
10	2006	IR5570	CLG06182	C/ Los Madrazo, 34. Pl. 3ª Dcha.	13.137
11	2006	IR5570	CLG10398	C/ Los Madrazo, 34 - Pl. 4ª Dcha.	22.143
12	-----	IR 2525	FRV39680	C/ Los Madrazo, 34. Pl. 3ª	4.430
13	2005	IR4570	KFQ07493	C/ O'Donnell, 50 - Pl. Baja Izqda. - Dcho. CIRA	14.132
14	2008	IRC3380	MMS05430	C/ O'Donnell, 50 - Pl. 2ª Centro - Pasillo	62.521 B/N 31.752 COLOR
15	2004	IR6000	CTC02236	C/ O'Donnell, 50 - Pl. 3ª Dcha. - Escalera	441
16	2005	IR4570	KFQ04106	C/ Doctor Castelo, 49 - Pl. Sótano Izqda. - Área de Supervisión de Proyectos	1.960
17	31/05/2007	IR3035	SVF00825	C/ Ruiz, 9 - Servicio de Emergencia Social	3.849
18	20/09/2010	IR1024FEU	DRA09082	C/ Manuel de Falla 7 planta 1 auxiliares control	29.670
19	14/07/2008	IR3045NEU	MVA06497	C/ Manuel de falla 7 pl 1	144.673
20	08/03/2006	IR4570ES	KFQ10150	C/ Manuel de Falla 7 planta 1	36.281
21	27/07/2009	IR3245NEU	DHM04511	C/ Manuel de Falla 7 Bajo Izquierda	83.008
22	02/12/2004	IR3300ES	UHL16741	C/ O'Donnell 50 pl baja dcha.	985
23	22/09/2010	IR2535	FUH01215	C/ Manuel de Falla 7, planta	11.983





				1 centro.	
24	09/03/2010	IR2530	FTK00559	C/ Manuel de Falla 7, bajo dcha.	16.228
25	24/05/2005	IR3570ES	KFW03485	C/ Manuel de Falla 7 planta 1 dcha.	1.709
26	27/10/2006	IR3570ES	KFW21198	C/ Manuel de Falla 7 planta 1 dcha.	40.029
27	09/12/2010	IR3245NEU	DHM09660	C/ O'Donnell 50 planta baja dcha.	14.360
28	02/12/2010	IR2535	FUH00605	C/ Manuel de Falla 7, planta 1 izda.	37.237

**LOTE II EQUIPOS RICOH**

Nº	MODELO	SERIE	DIRECCIÓN DE UBICACIÓN	ESTIMACIÓN COPIAS PARA 2019
1	MP5000	M5692700134	C/ Agustín de Foxá, 31	7.877
2	MP5000	M5602500002	C/ Agustín de Foxá, 31	10.375
3	MP2550	M6494800044	C/ Agustín de Foxá, 31	46.783
4	AFICIO MP5001	V8003400120	C/ Jardines, 4	18.156
5	AFICIO MPC 2800 DF	V1494300562	C/ Los Madrazo, 34	4.520 B/N 10.029 COLOR
6	MP5000	M5693600008	C/ O'Donnell, 50	102.573
7	MP2550	M6493900232	C/ O'Donnell, 50	34.894
8	MP5000	M5693600010	C/ O'Donnell, 50	100.481
9	MP5000	M5682900035	C/ O'Donnell, 50	86.531
10	MP5000	M5693600016	C/ O'Donnell, 50	200.443
11	MPC4000	V1293601022	Doctor Castelo, 49	14.811 B/N 52.398 COLOR

