



RTVM

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS DE
REPROGRAFÍA Y SU
MANTENIMIENTO PARA LAS
INSTALACIONES DE RADIO
TELEVISION MADRID, (RTVM), EN LA
CIUDAD DE LA IMAGEN**

Servicios Generales, Dirección Económico-Financiera

INDICE

1. OBJETO	2
2. OFERTA TECNICA	2
2.1. Equipos a instalar	2
2.2. Control de uso	5
2.3. Otros requerimientos técnicos	7
2.4. Plan de Formación	8
2.5. Mantenimiento	8
2.6. Implantación	11
3. SERVICIOS ADICIONALES	11
4. GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	12
5. VOLUMEN DE COPIAS/IMPRESIONES	14
5.1. Realización copias BN	14
5.2. Realización copias color	14
ANEXO1 Documento para Pruebas	15

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es el suministro mediante arrendamiento de los equipos digitales de copia, impresión y escáner de documentos y el correspondiente servicio de mantenimiento, para realizar los servicios de reprografía de RADIO TELEVISION MADRID, (RTVM).

Su contenido recoge las condiciones técnicas y económicas básicas por las que se regirá el contrato relativo al arrendamiento y mantenimiento citado por un periodo de cinco años a partir de la formalización de dicho contrato.

2. OFERTA TECNICA.

La oferta técnica deberá comprender el arrendamiento de diecinueve equipos, (19), de reprografía y su correspondiente servicio de mantenimiento de acuerdo a las condiciones siguientes.

2.1. EQUIPOS A INSTALAR.

El adjudicatario instalará, configurará y pondrá en marcha los equipos que se detallan a continuación para atender el servicio requerido:

PLANTA-NUCLEO	DEPARTAMENTO	TIPO	Disponibilidad, (ver punto 2.5.1 de éste pliego)
PORTATIL	PLATÓ ESTUDIO 2	COLOR	Normal
PORTATIL	A discreción de RTVM para uso en eventos	COLOR	Normal
BAJA - NUCLEO A	REPROGRAFIA	COLOR	Normal
BAJA - NUCLEO A	SINDICATOS	B/N	Normal
PRIMERA - NUCLEO A	RADIO-DIRECCION	COLOR	Alta
PRIMERA - NUCLEO A	RADIO-DERECHA	B/N	Alta
PRIMERA - NUCLEO A	DOCUMENTACION	B/N	Normal
PRIMERA - NUCLEO B	PROGRAMAS (L)	B/N	Normal
PRIMERA - NUCLEO B	PROGRAMAS (L)	B/N	Normal
PRIMERA - NUCLEO B	DEPORTES	B/N	Normal
SEGUNDA - NUCLEO A	PROD.INFORMATIVOS	B/N	Normal
SEGUNDA - NUCLEO A	DIR.INFORMATIVOS	B/N	Alta

SEGUNDA - NUCLEO A	RED.INFORMATIVOS	B/N	Alta
SEGUNDA - NUCLEO B	VIDEOTECA	B/N	Normal
SEGUNDA - NUCLEO B	PROGRAMAS y WEB	COLOR	Normal
TERCERA - NUCLEO B	OPERACIONES	COLOR	Normal
CUARTA - NUCLEO A	SSII - DEF	COLOR	Normal
CUARTA - NUCLEO B	SS.GG. - RRHH	COLOR	Normal
QUINTA - NUCLEO A	DIRECCION GENERAL	COLOR	Normal

2.1.1. Características y requerimientos comunes a los equipos color y B/N

- Equipos nuevos.
- Lector de tarjetas con banda magnética y/o lector de proximidad para tarjetas tipo MIFARE 1K"
- Tecnología Láser.
- Copiadora/impresora/fax/escáner.
- Velocidad mínima de copiado-formato A4 de 80gr/m² 45 páginas por minuto, (ppm).
- Gramaje papel admisible 60 a 210 gr/ m²
- Capacidad de papel mínima 2.000 hojas.
- Doble cara automática, sin necesidad de manipulación.
- Tiempo máximo de primera copia 7 seg.
- Tiempo de calentamiento máximo 1 min.
- Formato máximo de papel A3
- Resolución mínima de copiado 600 x 600
- Velocidad de escaneo 55 ppm
- Zoom 25 a 400 %
- Display amplio con pantalla táctil
- Escaneado en color de documentos a una carpeta, dirección de correo electrónico o a una dirección FTP o SMB en formatos PDF, PDF multipágina, XPF multipágina, JPG, TIFF, TIFF multipágina.
- Reconocimiento óptico de caracteres OCR
- Impresión retenida y/o bloqueada
- Cambio automático de bandeja de hojas
- Alimentador automático
- Finalizador
- Reducción / Ampliación
- Borrado HDD
- Ajustes automáticos.
- Clasificador/grapador

- Conexión a red en entornos XP, WINDOWS 2000, 2003, 2008, 2012, WINDOWS 7, WINDOWS 8, WINDOWS SERVER 2003, WINDOWS SERVER 2008, en 32 y 64 bits.
 - Protocolos de red TCP/IP, APPLE TALK
 - Conexión a Red Ethernet 100/100 base TX.
 - Lenguaje de impresora PCL5/PCL6 y Adobe Postscript, PDF y XPS.
 - Driver de impresión único para todos los modelos que se presenten en la oferta y compatible con las impresoras, PCL's postscript existentes en RTVM así como con los dispositivos móviles (IOS, Android, Microsoft).
 - Etiquetado medioambiental Energy Star o similar
 - Eficiencia energética de bajo consumo y respeto al medio ambiente
 - Todos los accesos deberán hacerse con garantías de seguridad y ajustándose a los niveles de seguridad establecidos en RTVM, (Firewalls, Vlan, etc), y deberán disponer de las medidas de seguridad necesarias.
- **Equipos blanco y negro.**
 - Disco duro mínimo 30Gb
 - Memoria mínima 1 Gb.
 - **Equipos color y blanco y negro.**
 - Disco duro mínimo 80Gb
 - Memoria mínima 2 Gb.

2.1.2 Características y requerimientos mínimos de los equipos portátiles

- Equipos nuevos.
- Impresión en b/n o color.
- Copiadora/impresora/escáner.
- Velocidad mínima de copiado-formato A4 de 80gr/m² 30 páginas por minuto, (ppm) en b/n o color
- Capacidad de papel mínima 1000 hojas.
- Alimentador de papel de, al menos, 50 hojas.
- Resolución mínima de copiado 600 x 600 dpi.

2.2. CONTROL DE USO.

El adjudicatario deberá incluir una solución que permita aplicar políticas de restricción del uso de los equipos multifunción: identificación del usuario que realiza los trabajos, opciones de uso como predeterminar la doble cara, etc. o de restricciones a nivel de equipos o funcionalidades.

Se deberán configurar los equipos con el hardware y software necesarios para que se permita la autorización, autenticación y recuento de las impresiones, copias y escáner.

Para acceder a las funcionalidades de impresión directa, copiado y escáner, la solución debe permitir la integración con el Directorio Activo corporativo para los procesos de autenticación y autorización, con la tarjeta que disponen los trabajadores de RTVM y en caso de que el servidor de autenticación de usuario no responda, o la tarjeta no esté asociada a ningún usuario o exista un problema en las comunicaciones, el equipo mostrará un mensaje en el display solicitando al usuario que se autentique en local o en el propio equipo mediante una clave de acceso.

La solución deberá dar cobertura aproximadamente a 800 usuarios, para ello el licitante deberá suministrar 500 pegatinas de control de proximidad MIFARE 1k".

La tarjeta a utilizar es de las siguientes características:

TAMAÑO DE LAS TARJETAS ESTANDAR – CR-80 (3,125" ancho/85,6 mm x 54 mm ancho)

GROSOR DE LAS TARJETAS – 20 mil y 30mil (0,030"/0,76 mm)

TIPOS DE TARJETAS - Tarjetas de PVC o poliéster con terminación de PVC pulido, se requiere resina monocromática para las tarjetas de poliéster puro

HOMOLOGACIONES – Seguridad: UL IEC 60950-1 (2001) , CSA C22.2 N 60950 – 1 – 03.

Emisiones: CE, FCC, CRC c1374, EN 55022 Clase B , FCC Clase B, EN 55024 : 1998 , EN 61000-3-2 y EN 61000-3-3

METODO DE IMPRESIÓN DEL EQUIPO – Sublimación de tinta y transferencia térmica de resina.

Lectura por banda magnética.

El adjudicatario será el encargado de mantener dicha solución, así como todas las tareas necesarias de actualizaciones y modificaciones de configuraciones para realizar el servicio, que permitirá generar informes de explotación del sistema: número de impresiones por equipo y usuario, entre fechas, por equipos instalados, por Direcciones y contabilizar la actividad exacta de cada usuario, incluyendo los casos en los que el usuario cancele parcialmente los trabajos de impresión.

RTVM facilitará una máquina virtual con el objetivo de que el adjudicatario instale, configure y mantenga el software necesario de control y gestión de la solución.

El adjudicatario deberá proveer la infraestructura de hardware y software necesaria para el sistema de control, incluyendo los servicios y administración del sistema operativo y de las soluciones software propuestas y la actualización de las mismas durante todo el periodo contractual.

2.2.1. Impresión segura de documentos

Los trabajos de impresión deberán quedar retenidos predeterminadamente hasta que el usuario se autentique en el equipo elegido –follow me–, visualice exclusivamente los trabajos que le pertenecen y los libere manualmente, en cualquiera de los equipos multifunción instalados.

2.2.2. Escáner

Una vez autenticado el usuario, los equipos multifunción deberán mostrar en el display general el acceso que permita escanear directamente a su dirección de correo replicada en el directorio activo.

El remitente de los escaneos por mail realizados desde el equipo deberá ser el usuario autenticado.

2.2.3. Posibilidad de impresión desde dispositivos móviles

Se implementará el software necesario para que desde determinados dispositivos móviles: smartphones, tablets, etc. se pueda ordenar la impresión en el equipo elegido dentro de la red de RTVM sin coste adicional para ésta.

2.2.4. Software de gestión unificada

Se implantará una herramienta de monitorización de los equipos multifunción para gestionar proactivamente desde RTVM y desde la propia empresa adjudicataria, todo tipo de alertas de incidencias y alarmas, lectura de contadores, estado de los consumibles, generación de informes de uso, errores en display, etc. Que no impacte en los actuales servicios SSII de RTVM.

2.2.5. Gestión de impresiones

Cada usuario podrá gestionar sus impresiones vía http.

2.2.6 Control de las máquinas de puesto

Se valorará que la solución requerida disponga de la posibilidad de poder controlar las máquinas impresoras de puesto, tanto de blanco y negro como de color, existentes en la sede de RTVM, y siempre que dicha solución no impida el normal funcionamiento de aquellas.

2.3. OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.3.1. Gestión de incidencias.

Detalle de la gestión de todo tipo de incidencias y los tiempos de respuesta en averías, reparación y sustitución.

2.3.2. Gestión de consumibles

Plan de entrega, stock mínimo en RTVM y sistema de recepción de avisos.

2.3.3. Compromiso de salvaguarda de los datos confidenciales.

Formateo del disco duro de las máquinas con el correspondiente certificado de su posterior realización, o en su defecto en las dependencias de RTVM cuando haya cambios del citado disco duro por avería, sustitución o finalización del contrato.

2.3.4. Plan de mejora continua del servicio durante la vida del contrato.

Detalle del plan de mejora para optimizar el entorno documental y su rendimiento, que incluya el análisis del servicio, la evolución de los principales indicadores y por consiguiente el redimensionamiento idóneo de los equipos multifunción, contemplando la posibilidad de cambiar de ubicación, a petición de RTVM o del propio adjudicatario, habilitando éste último los trámites y acciones oportunas que tenga

que realizar sin coste alguno para RTVM, aquellos equipos que, durante la duración del contrato, puedan tener una problemática más acentuada motivada por mayor número de averías, trabajos realizados, etc. Por aquellos otros equipos que se conserven, en ese momento, con mejores condiciones para el trabajo requerido.

2.3.5. Calidad de la impresión.

La oferta técnica incluirá también pruebas físicas de la calidad de impresión de cada modelo de máquina requerido en la misma, indicando en cada prueba impresa que máquina la ha realizado, para lo cual RTVM, incluye en este Pliego, como Anexo 1, un documento para su reproducción.

2.4. PLAN DE FORMACION

Plan detallado de formación para todos los posibles usuarios y responsables SSII y SSGG, con entrega de manuales básicos de funcionamiento y documentación técnica.

2.5. MANTENIMIENTO.

La Empresa adjudicataria se hará cargo del mantenimiento de éste servicio de reprografía durante toda la vigencia del arrendamiento, que se efectuará en el lugar de trabajo de las máquinas y que será necesario para el buen funcionamiento del mismo.

El servicio de mantenimiento comprende la realización por parte del adjudicatario de todas las operaciones necesarias para la conservación, reparación y verificación de todos los equipos, incluyendo la sustitución de cuantas piezas sean necesarias para su normal funcionamiento, así como los consumibles, (tóner blanco/negro, tóner de color, aceite, fusores, etc.), con la única excepción del papel y la energía eléctrica.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá encargarse, al menos, de los siguientes servicios:

- Supervisión de los equipos comprobando que su funcionamiento es correcto, con seguimiento y control de la totalidad de incidencias de las máquinas.
- Lectura mensual de contadores y control de las copias realizadas.

- Atención a los usuarios ante cualquier incidencia, tanto de funcionamiento como de manejo de los equipos instalados, dando apoyo de formación de los mismos.
- Mantenimiento preventivo necesario de los equipos instalados además de las reposiciones de consumibles necesarios, (excepto papel)
- Realización de todo tipo de informes relacionados con el control de uso.
- Gestión y control de los consumibles, disponiendo de un pequeño stock para que ningún equipo se quede sin servicio por este motivo, realizando las peticiones de reposición de los mismos.
- Organización y registro de visitas de técnicos de servicios especializados, función de interlocución con técnicos a distancia o diagnósticos para asistir en situaciones de servicio y reparaciones más avanzadas, así como de la coordinación de la comunicación entre el servicio y los distintos departamentos del fabricante, (postventa, venta, suministros, facturación y servicios).
- Coordinar con los responsables SSII la problemática informática de los equipos.
- Retirada inicial de materiales inservibles para su aprovechamiento ecológico depositándolos en los contenedores habilitados por RTVM al efecto.

El operario u operarios que se encarguen de los servicios indicados, han de acreditar una reconocida experiencia en la ejecución y desarrollo de todos éstos servicios, para lo cual el adjudicatario deberá proporcionarles la correspondiente formación. RTVM se reserva el derecho de rechazar al personal propuesto por el adjudicatario si considera que su capacitación no es suficiente o su comportamiento es incorrecto.

2.5.1. Tiempos máximos de respuesta en caso de avería

Del parque a instalar se definen 4 máquinas de Alta disponibilidad y 12 máquinas de disponibilidad Normal.

2.5.1.1. Máquinas de disponibilidad normal

- El tiempo de respuesta desde el aviso de avería hasta la presencia del técnico correspondiente no podrá exceder de 8 horas hábiles.
- El tiempo de respuesta para la solución de averías sin reposición expresa de materiales no podrá exceder de 16 horas hábiles.

- El tiempo de respuesta por avería con reposición de materiales será de máximo 48 horas hábiles.

2.5.1.2. Máquinas de alta disponibilidad

- El tiempo de respuesta desde el aviso de avería hasta la presencia del técnico correspondiente no podrá exceder de 6 horas hábiles.
- El tiempo de respuesta para la solución de averías sin reposición expresa de materiales no podrá exceder de 12 horas hábiles.
- El tiempo de respuesta por avería con reposición de materiales será de máximo 36 horas hábiles.

La Empresa adjudicataria garantizará que ningún equipo quedará inoperativo por falta de consumibles.

2.5.2. Inactividad.

Siempre por causas ajenas a RTVM, la empresa estará obligada a sustituir la máquina inactiva por otra de similares características, de acuerdo con los siguientes parámetros:

2.5.2.1. Máquinas de disponibilidad normal. Ninguna máquina podrá estar inactiva por un periodo superior dos días a partir de la notificación de aviso de avería.

2.5.2.2. Máquinas de alta disponibilidad. Ninguna máquina podrá estar inactiva por un periodo superior 36 horas a partir de la notificación de aviso de avería.

2.5.3. Seguros

Los equipos estarán asegurados a todo riesgo y, en caso de robo, etc. Deberán ser sustituidos en un plazo máximo de diez días por otros de similares características.

2.6. IMPLANTACIÓN

Los ofertantes deberán presentar un plan de transferencia y transformación del servicio con las siguientes características:

2.6.1. Propuesta de Plan de Asimilación del servicio incluyendo (al menos):

- Alcance y objetivos de la fase.
- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.

- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Niveles de servicio objetivo de esa fase y penalizaciones asumibles.
- Quick wins objetivo.
- Documentación generada.

2.6.2. Propuesta de Plan para el Servicio Pleno incluyendo (al menos):

- Alcance y objetivos de la fase.
- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Niveles de servicio objetivo de esa fase y penalizaciones asumibles
- Quick wins objetivo.
- Documentación generada.

3. SERVICIOS ADICIONALES

Todos los servicios adicionales que pudieran surgir durante la relación contractual entre el adjudicatario y RTVM se especificarán mediante una tabla objetivo resumen que contenga como datos identificativos el servicio y el coste por uso, ya que el coste de alta del servicio será asumido por el proveedor.

4. GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING

El ofertante deberá realizar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

De la misma forma, el ofertante deberá identificar un Responsable de Servicio como interlocutor con el Responsable del Servicio identificado en RTVM.

En línea con lo mencionado anteriormente:

- A solicitud de cualquiera de las partes, existirán reuniones de seguimiento de la actividad entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de los indicadores diarios y semanales, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Existirá un grupo de control del servicio por personal de RTVM y personal del adjudicatario para:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisión de objetivos a corto plazo.
- Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.
- Otras acciones a proponer por el ofertante.
- Existirá un grupo de gobierno del contrato formado por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Analizar los niveles de SLA y OLA.
 - Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
 - Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
 - Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.

Además de la estructura de Gobierno del Servicio requerida anteriormente, RTVM desea recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los servicios.

- Facilitar información de las estadísticas de los servicios de robots de estadísticas del proveedor que faciliten información detallada al respecto del rendimiento y el perfil de los usuarios del site.

La empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- Informe mensual: El propósito de esta sección es proporcionar una visión general del servicio y contendrá:
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - Indicadores claves del servicio (SLA y OLA): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos.
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - Representación gráfica de los indicadores.
 - En caso de incumplimiento de los objetivos: justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Periodicidad al menos trimestral.
 - Gestión de peticiones e incidencias.
 - Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
 - Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Análisis de otros procesos en los que intervenga el Centro de Servicio al Usuario.
 - Información y gráficos de los diferentes servicios.
 - Valoración de los datos obtenidos a través de los mecanismos de medición de satisfacción del usuario.
 - Resumen de penalizaciones, si procede.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
 - Reporte de pruebas end to end de rendimiento y experiencia de usuario.

5. VOLUMEN DE COPIAS/IMPRESIONES

RTVM prevé los volúmenes de copias/impresiones durante el periodo contractual establecido en las siguientes cantidades:

5.1. Realización de copias/impresiones en blanco y negro para los 19 equipos, (incluso las copias en b/n de los equipos a color y portátiles):

- 130.000 copias/mes

5.2. Realización copias/impresiones en color para los 7 equipos color/bn y los 2 equipos portátiles:

- 18.000 copias/mes

Esta estimación no obliga al cumplimiento de la misma ni al abono al adjudicatario del importe total de las copias mensuales previstas sino tan solo a las efectivamente realizadas.

ANEXO 1

Documento para Pruebas

