

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL  
CONTRATO DE SUMINISTRO DEL ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN A  
COMPRA DE MÁQUINAS MULTIFUNCIÓN Y SUS CONSUMIBLES A  
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE  
CRITERIOS**

## **1.- ELEMENTOS DEL CONTRATO.**

### **1.1.- OBJETO**

Constituye el objeto del presente Pliego de prescripciones Técnicas, la contratación del suministro en régimen de arrendamiento (sin opción a compra), de 13 equipos multifunción e impresión para cubrir las necesidades que, en materia reprográfica, tienen los Servicios Centrales del Servicio Madrileño de Salud, fijar las características técnicas mínimas de los equipos, los consumibles, así como las condiciones en las que se debe prestar las garantías y mantenimientos para el buen funcionamiento del sistema.

### **1.2.- REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DE LOS EQUIPOS**

Los equipos a suministrar deben de ser de fabricación reciente, no superior a un año, calidad contrastada, nuevos de origen (constará la fecha de fabricación) con el fin de poder ofrecer la máxima calidad, además de minimizar el impacto medioambiental.

Serán equipos que incluyan las últimas versiones de software y todos ellos dispondrán de la misma configuración, contando con las funciones de copiadora e impresora, fax y escáner en red. El software instalado en los equipos que se oferten, deberá garantizar, en todo caso, que es íntegramente compatible con el software que tienen instalados los equipos multifunción de que ya dispone el Servicio Madrileño de Salud. A tal efecto, el presente Pliego describirá las características genéricas del mismo.

Será obligatorio que las ofertas que se presenten se refieran a equipos cuyas marcas y modelos reúnan además de lo expresado, las condiciones siguientes:

- Reconocimiento internacional
- Representación oficial en territorio español.
- Canales de distribución de ámbito nacional.
- Todos los equipos ofertados deben compartir una única marca y fabricante

### **1.3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS**

Las características técnicas de las funcionalidades de copiadora, impresora y escáner, que deben tener las máquinas multifunción, se detallan en el cuadro que se reproduce a continuación, figurando de forma separada las funcionalidades para su mejor identificación:



<b>COPIADORA</b>	
Velocidad copia/impresión A4	35 PPM
Velocidad copia/impresión A3	20 PPM
Resolución	600X600 PPP
Tamaño original	A5-A3
Zoom	25-400% en pasos 1%
<b>IMPRESORA</b>	
Resolución impresión	1200x1200 ppp
Lenguajes	PCL6, Adobe PS3
Conectividad	Estándar 1000 Base-T/100Base-TX/10Base TLAN Inalámbrica (IEEE 802.11 b/g/n)
Memoria	3GB
Disco duro	250GB
Tarjeta red	Se solicita
Placa fax	Se solicita
<b>ESCANER</b>	
Velocidad una cara	80 ipm
Resolución	600x600 ppp
Formatos de archivo	TIFF,PDF,JPEG (compacto función búsqueda, aplica directiva, optimizar para web, PDF a/1-b cifrado); XPS (compacto, función búsqueda); Office OPEN XLM (Power Point, Word), PDF, XPS (firma digital)
Destinos	FTP, disco duro
Detección doble alimentación de originales	Se solicita
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>	
Software de administración y gestión	Se solicita
Alimentador automático originales	150 originales
Tamaño papel	A5-A3
Gramaje papel	52-300 gramos
Capacidad de papel	1200 hojas
Doble cara automática A5-A3	Se solicita
Acabado de calidad profesional	Se solicita
Pantalla gráfica táctil de acceso a funciones	Se solicita
Control de acceso a los usuarios	Se solicita
Definición de cuentas de usuarios y control de funciones del mismo	Se solicita
Borrados disco duro	Se solicita
Cifrado datos disco duro con certificado FIPS	Se solicita



#### 1.4.- CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE.

Con el fin de garantizar la compatibilidad entre el software de los nuevos equipos que se suministren y el que tiene instaladas las máquinas de que ya dispone el Servicio Madrileño de Salud, como también que quede garantizada la administración centralizada de los equipos, la monitorización, control y contabilización de los trabajos, se detallan a continuación los requisitos mínimos exigibles

##### Contabilidad e Informes

El sistema deberá mantener un registro detallado de los trabajos de impresión, copia o escaneo, llevados a cabo en cualquiera de los equipos, incluyendo fecha, tipo de trabajo, usuario, características del trabajo, centro de coste y coste.

Debe permitir gestionar diferentes perfiles de precios y asignarlos a usuarios, grupos o dispositivos específicos.

Permitirá la generación de informes por periodos de tiempo, usuario, grupo, centro de coste y dispositivos. Igualmente generará informes de uso en los que queden reflejados los ahorros derivados de la aplicación de restricciones, perfiles o políticas.

El sistema debe permitir a los usuarios poder seleccionar entre diferentes centros de coste para imprimir, copiar o escanear trabajos sin necesidad de cerrar sesión en el dispositivo multifunción. El software debe permitir soportar centros de coste multinivel.

##### Políticas de control para minimizar costes

El software permitirá:

- Limitar el acceso a las distintas funciones disponibles en la máquina multifunción.
- Identificar al usuario y, en función de su perfil, mostrar en el panel de control las distintas funcionalidades autorizadas.
- Elaborar de presupuestos vinculados a grupos o usuarios.
- Forzar opciones de acabado para los trabajos de impresión enviados desde determinadas aplicaciones (vincular perfil de aplicaciones a perfil de uso de la máquina multifunción).
- Automatizar el control de los niveles de consumibles así como de otros elementos fungibles de los equipos con el fin de su adecuada contabilización y automatización de pedidos.

##### Seguridad



El software permitirá:

- Integrarse con un directorio activo de Windows, sincronizando la información relativa a usuarios, grupos y permisos.
- Encriptar y compactar los datos transmitidos entre el puesto de trabajo, los dispositivos de impresión y los servidores.
- Garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, eliminando automáticamente de la memoria de los dispositivos todos aquéllos trabajos parcialmente impresos que hayan quedado interrumpidos.
- Permitir el bloqueo de los equipos y su activación por medio de un código alfanumérico y personal (PIN) asociado a un usuario o grupo.
- Bloquear los trabajos de impresión hasta que el usuario se identifique con su código.
- Permitir fijar un tiempo máximo de retención de los trabajos, transcurrido el cual los trabajos en espera se eliminen.

#### Movilidad, digitalización, envío y monitorización.

El software permitirá:

- Establecer colas de impresión genéricas que permitan después a los usuarios elegir el dispositivo mediante el cual desean imprimir sus trabajos. Esta usabilidad está soportada en un driver universal compatible con cualquier equipo que asegure la correcta impresión de los trabajos con independencia de la marca y modelo del dispositivo elegido.
- Imprimir con el código usuario en cualquiera de los locales donde se encuentre un dispositivo multifunción.
- Disponer de acceso directo en el panel de los equipos al correo electrónico del usuario que se haya identificado en el equipo sin necesidad de su introducción manual (datos del directorio activo).
- Escanear sobre la carpeta red del usuario que se haya identificado en el equipo sin necesidad de introducirla manualmente.
- Incorporar un sistema de monitorización preventiva de los equipos que permita solicitar asistencia técnica al servicio técnico de forma proactiva, permitiendo enviar mensajes de alerta mediante correo electrónico en el caso de que se detecten error en dispositivo.



Por último señalar que, la instalación, configuración y puesta en producción del software será responsabilidad de la empresa que resulte adjudicataria, sin coste adicional, y proporcionará todas las licencias necesarias que cubran la totalidad de los equipos multifunción arrendados y usuarios.

## 2.- PLATAFORMA DE IMPRESIÓN

Las funcionalidades de la plataforma se posibilitarán mediante el software de la máquina multifunción y deberá de garantizar cuanto se detalla:

- Contabilidad e Informes: se mantendrá un registro detallado de los trabajos de impresión, copia, escaneo y fax, que incluya el usuario, la fecha, el tipo de trabajo y sus características, el coste.
- Políticas de impresión: el entorno debe garantizar el simplificar la gestión y el uso del sistema de impresión, reduciendo el número de controladores a instalar/distribuir y centralizando la gestión lo máximo posible.
- Retención de trabajos de impresión: de forma que sólo se liberen cuando el usuario propietario del mismo se identifique frente al dispositivo multifunción y seleccione aquellos que les interese de su lista.
- Control de acceso: todos los equipos tendrán un sistema de bloqueo e identificación de usuarios por defecto que permita el establecimiento de una política de seguridad
- Movilidad: la plataforma de impresión tendrá la posibilidad de hacer uso de ella a través de dispositivos smartphones, tablets y otros terminales móviles de forma controlada.
- Servicio proactivo: el entorno debe ser capaz de autoabastecerse de consumibles (tóner) y de servicio de atención técnica, con el fin de garantizar una inmediata solución del problema.
- Como mínimo, uno de los equipos deberá crear copias digitales auténticas de documentos de papel, siendo firmadas electrónicamente con validez legal y probatoria dentro de la multifunción.
- La solución deberá cumplir con el R.D. 4/2010 de ENI, el R.D. 3/2010 de ENS, la Ley 11/2007 (en los términos de la Disposición Adicional Derogatoria de la Ley 39/2015), la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015.
- La solución deberá permitir establecer políticas que limiten el acceso a las distintas funciones disponibles en los equipos multifunción.
- Una vez que el usuario se identifique, y en función de su perfil, el panel de control del dispositivo deberá mostrar únicamente aquellas funciones (impresión, copia, fax, escaneo) a las que el usuario tenga permitido acceder.



- Las colas de impresión genéricas deberán estar soportadas por un driver universal compatible con cualquier equipo que asegure la correcta impresión de los trabajos.
- El driver de impresión deberá mostrar únicamente aquellas funciones a las que el usuario tenga permitido acceder en función de su perfil, eliminando aquellas a las que no tenga acceso.
- La solución deberá facilitar el uso de los sistemas de impresión en condiciones de movilidad, integrando una solución que permita a los usuarios recoger sus trabajos de impresión en cualquier multifunción de las oficinas incluidas en el proyecto.
- Los trabajos de impresión permanecerán retenidos en un servidor a la espera de que el usuario se identifique en un equipo para liberarlos.

### **3.- GARANTÍAS Y NIVEL DE MANTENIMIENTO.**

#### **3.1.- SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y FORMACIÓN.**

Se requiere:

- La instalación, configuración y puesta en producción de este sistema será responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- El adjudicatario se responsabilizará de la instalación de los equipos en las diferentes ubicaciones según las directrices de instalación, configuración, direccionamiento IP y demás parámetros facilitados por el SERMAS y colaborará con sus servicios IT en la instalación de colas de impresión y controladores o drivers de los equipos en los servidores, tendiendo a un modelo de driver único.
- El proveedor deberá certificar la cualificación de su personal técnico sobre cualquiera de los productos incluidos en el presente proyecto.
- El proveedor ofrecerá los mismos niveles de servicio en todas las sedes contratadas, bajo los mismos criterios de calidad de servicio y los mismos procedimientos definidos por fabricante del producto y con la certificación técnica necesaria.
- El adjudicatario presentará un Plan de Formación para usuarios y personal técnico que incluya propuesta de planificación y contenido de la misma, incluyendo la utilización de los equipos, el software de gestión, la configuración de los dispositivos, conectividad, controladores de impresión, gestión de usuarios, perfiles y permisos.

#### **3.2.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.**

- La empresa adjudicataria estará obligada a prestar un servicio integral (telefónico y presencial) de mantenimiento y asistencia técnica para la totalidad de los equipos de impresión y de todos los elementos software durante la vigencia del contrato.
- Se debe garantizar el suministro sin cargos de parches y nuevas versiones del software de gestión de impresión
- El servicio de mantenimiento y asistencia técnica será prestado, en todo caso, por personal especialista cualificado, y comprenderá la realización de cuantas operaciones sean



- necesarias para la reparación de averías y verificación del perfecto estado de los equipos, incluyendo desplazamientos, transportes, mano de obra, consumibles, piezas, repuestos y la sustitución de cualquier componente necesario para el correcto funcionamiento de los equipos, sin cargo adicional alguno.
- El adjudicatario se responsabilizará de la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto nuevo y original necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato.
- El adjudicatario realizará de forma periódica y programada cuantas revisiones o acciones preventivas considere necesarias para anticipar la aparición de posibles incidencias que repercutan negativamente en el correcto funcionamiento o en el rendimiento de los equipos, debiendo comprometerse a efectuar como mínimo una revisión y una limpieza mensual de los equipos suministrados.
- Se deberá habilitar un sistema de monitorización preventiva de los equipos que permita solicitar asistencia técnica al servicio técnico del proveedor de forma proactiva.
- La solución incluirá un portal WEB que permitirá comprobar el estado de los dispositivos en todo momento.
- La solución de gestión automatizará el control de los niveles de consumibles, así como otros elementos fungibles de los equipos instalados en red, y permitirá crear automáticamente alertas y pedidos. Este suministro será a cargo de la empresa contratista, comprendiendo tóner, tambores, fusores, rodillos y en general cualquier elemento fungible, con excepción del papel.
- La solicitud de reposición se generará automáticamente por el dispositivo, aunque también podrá cursarse por el usuario telefónicamente o por correo electrónico (de acuerdo a los valores máximos y mínimos establecidos en los almacenes virtuales). Su entrega se efectuará en la dirección del almacén definido previamente con el SERMAS.
- Los consumibles serán originales y de la marca del fabricante de los equipos, cumpliendo así la normativa vigente de la Unión Europea y española, en lo referente a sus aspectos de calidad y medioambientales.

#### **4.- SERVICIO DE SUMINISTRO Y RETIRADA DE CONSUMIBLES.**

El suministro de los consumibles deberá realizarse con estricto cumplimiento de la normativa medioambiental que sea de aplicación.

El tiempo máximo de entrega y retirada de consumibles será de 48 horas una vez que se le haya dado aviso al adjudicatario, éste deberá mantener un stock suficiente de consumibles que garanticen que no se superará este plazo.

El ofertante se hará cargo de todas las piezas y material fungible derivado directamente del uso o deterioro del equipo (no se incluye papel desechado), suministrando los consumibles nuevos necesarios y retirando los vacíos de los locales del SERMAS donde se encuentren ubicados los equipos.





## 5.- ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO

Dado que uno de los criterios objetivos de valoración previsto en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares es el tiempo de respuesta para la solución de las incidencias, el tiempo de resolución de las incidencias será el ofertado por la empresa, no pudiendo, en ningún caso superar el tiempo medio de 24 horas. Si la reparación resultase compleja o precisa de repuestos especiales, el plazo señalado se incrementará en 24 horas más, transcurridas las cuales si el equipo continúa sin reparación, se deberá suministrar otro equipo con prestaciones iguales o superiores al que se encuentra fuera de servicio.

## 6.- CONDICIONES DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá entregar en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de formalización del contrato y, en el lugar designado por el Servicio Madrileño de Salud, los bienes objeto del contrato, proceder a su instalación (incluidos los drivers) y puesta en funcionamiento así como procurar la formación básica del personal asignado por equipo para la tramitación de averías, pedidos de consumibles, cotejo de lectura de contadores y todas aquéllas tareas que puedan surgir relacionadas con el correcto funcionamiento de los equipos entregados.

El Servicio Madrileño de Salud deberá notificar y justificar al adjudicatario los cambios de ubicación que se pretendan realizar sobre los equipos entregados. Con su supervisión, se realizará el transporte a la nueva ubicación. El adjudicatario en tales casos deberá facilitar la instalación y puesta en funcionamiento del equipo así como la formación del personal asignado.

Se incluye dentro del contrato la retirada de los equipos multifunción existentes en los locales del Servicio Madrileño de Salud, retirada que tendrá lugar de acuerdo a las indicaciones que al efecto facilite el Servicio Madrileño de Salud.

## 7.- DURACIÓN DEL CONTRATO

Se establece una duración de cuatro años a contar desde la formalización del correspondiente contrato.

## 8.- CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL Y ACUSTICA

El suministro deberá realizarse con estricto cumplimiento de las normativas aplicables en materia medioambiental (retirada y gestión de los residuos de todo tipo generados por los equipos y de las operaciones de reparación realizadas en los mismos a una planta de tratamiento y reciclaje que disponga de los certificados necesarios para la gestión de los mismos). Por ello en las locales donde se ubiquen los equipos se instalará por parte del adjudicatario un contenedor por cada tres impresoras multifunción y uno de resto. Cada contenedor llevará una bolsa de basura tipo saco, la cual será sustituida por otra vacía cuando sea retirada, la recogida será mensual, salvo que por el Servicio Madrileño de Salud se indique una periodicidad mayor.





La empresa deberá disponer de los siguientes certificados:

ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad  
ISO 14001:2015 DE Gestión Ambiental

**VICECONSEJERO DE SANIDAD  
DIRECTOR GENERAL  
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **089043124261257933430**