



RTVM

Pliego de prescripciones
técnicas para la contratación del
arrendamiento de equipos de
reprografía y su mantenimiento
para las instalaciones de RADIO
TELEVISION MADRID,
(RTVM)

Dirección Económico-Financiera, Servicios Generales.

INDICE

1. OBJETO	2
2. EQUIPOS A INSTALAR	2
3. OFERTA TECNICA	5
3.1. Control de uso	5
3.2. Otros requerimientos técnicos	7
3.3. Plan de Formación	8
3.4. Mantenimiento	8
3.5. Implantación y puesta en marcha.	9
3.6 Gobierno del servicio y reporting	10
3.7 Tiempos de actuación y penalizaciones	12
4. VOLUMEN DE COPIAS/IMPRESIONES	15
4.1. Realización copias BN	15
4.2. Realización copias color	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. EQUIPOS A INSTALAR.

Se definen 27 equipos a instalar, divididos en cinco tipos de contratación, 12 de B/N, 8 de COLOR A, 2 de COLOR B, 3 de COLOR C y 2 de TARJETAS con las condiciones de mantenimiento reflejadas en el punto 2.5 de este informe.

Será obligatorio que las ofertas que se presenten se refieran a equipos cuyas marcas y modelos reúnan las condiciones siguientes:

- Reconocimiento internacional.
- Representación oficial en territorio español y canales de distribución de ámbito nacional.
- Todos los equipos ofertados deben compartir una única marca y fabricante, a excepción de los equipos de impresión de tarjetas.
- Todos los equipos ofertados deben cifrar la transmisión de datos entre los equipos de usuario y los dispositivos incluyendo protocolos de cifrado TLS (Transport Layer Security) y SSL (Secure Sockets Layer), en versiones siempre actualizadas, actualmente 1.2 y 1.3, para proteger la información durante la transmisión de la información en las funciones de impresión, escaneado y almacenamiento de los trabajos en cola virtual.

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

PLANTA-NUCLEO	DEPARTAMENTO	TIPO	Disponibilidad, (ver punto 3.4.2 de éste pliego)
SÓTANO	PLATÓ ESTUDIO 1	COLOR B	Alta
SÓTANO	PLATÓ ESTUDIO 2	COLOR B	Alta
BAJA - NÚCLEO A	REPROGRAFIA	COLOR A	Normal
BAJA - NÚCLEO A	SINDICATOS	B/N	Normal
PRIMERA - NÚCLEO A	RADIO-DIRECCION	COLOR A	Alta
PRIMERA - NÚCLEO A	RADIO-DERECHA	B/N	Alta
PRIMERA - NÚCLEO A	DOCUMENTACION	B/N	Normal

PRIMERA - NÚCLEO B	PROGRAMAS-PRODUCTORAS	B/N	Normal
PRIMERA - NÚCLEO B	MADRID DIRECTO	B/N	Normal
PRIMERA - NÚCLEO B	PROGRAMAS-ESQUINA	B/N	Normal
PRIMERA - NÚCLEO B	PROGRAMAS-HALL	B/N	Normal
SEGUNDA - NÚCLEO A	PROD.INFORMATIVOS	B/N	Normal
SEGUNDA - NÚCLEO A	DIR.INFORMATIVOS	B/N	Alta
SEGUNDA - NÚCLEO A	RED.INFORMATIVOS	B/N	Alta
SEGUNDA - NÚCLEO B	PROGRAMAS y WEB	COLOR A	Normal
SEGUNDA - NÚCLEO B	VIDEOTECA	B/N	Normal
TERCERA - NÚCLEO A	VIDEOSERVIDORES	B/N	Normal
TERCERA - NÚCLEO B	OPERACIONES	COLOR A	Normal
CUARTA - NÚCLEO A	ASESORÍA-SERVICIOS GENERALES	COLOR A	Normal
CUARTA - NÚCLEO B	DOCUMENTACIÓN - RRHH	COLOR A	Normal
QUINTA - NÚCLEO A	DIRECCION GENERAL	COLOR A	Normal
QUINTA - NÚCLEO A	DIRECCION GENERAL	COLOR C	Normal
QUINTA - NÚCLEO B	DIRECCIÓN AUDIOVISUALES	COLOR A	Normal
BAJA - SEGURIDAD	HALL SEGURIDAD	TARJETAS	Normal
BAJA - SEGURIDAD	HALL SEGURIDAD	TARJETAS	Normal
PORTATIL	A discreción de RTVM para uso en eventos	COLOR C	Normal
PORTATIL	A discreción de RTVM para uso en eventos	COLOR C	Normal

2.1 Características y requerimientos mínimos de los equipos COLOR A, COLOR B y B/N

- Comunes a los equipos COLOR A, COLOR B y B/N:
 - Equipos nuevos con fabricación no superior a un año.
 - Copiadora/impresora/fax/escáner.
 - Capacidad de papel mínima 2.000 hojas.
 - Alimentador automático.
 - Doble cara automática en una pasada, sin necesidad de manipulación. Tiempo máximo de primera copia 7 seg.
 - Finalizador con clasificador/grapador.
 - Tiempo de calentamiento máximo 1 min.
 - Formato máximo de papel A3.
 - Resolución mínima de escaneo 300 x 300 ppp.
 - Resolución mínima de copiado 600 x 600 ppp.
 - Velocidad de escaneo 55 ppm.
 - Eliminación de página en blanco en escaneo.
 - 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, POF multipágina, XPF multipágina, JPG, TIFF, TIFF multipágina.

- Reconocimiento óptico de caracteres OCR.
- Impresión retenida y/o bloqueada.
- Cambio automático de bandeja de hojas.
- Reducción/Ampliación Borrado HDD.
- Ajustes automáticos.
- Conexión a red en entornos Microsoft Windows Server, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 11.
- Protocolos de red TCP/IP, APPLETALK, BLUETOOTH y WIFIDIRECT
- NAC 802.1x: Soporte autenticación RED.
- Conexión a Red Ethernet 1GB.
- 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 y PostScript existentes en RTVM, así como con los dispositivos móviles (IOS, Android, Microsoft).
- 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.
- Los equipos ofertados han de disponer de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso o tarea, (estado de espera). Deberán cumplir la normativa de etiquetado Energy Star o similar.

2.2 Características y requerimientos mínimos de los equipos de COLOR A y B/N, adicionales a las detalladas en el punto 2.1.1.

- Lector de proximidad para tarjetas tipo MIFARE 1KN Tecnología Láser.
- Velocidad mínima de copiado-formato A4 de 80gr/ m² 45 páginas por minuto, (ppm).
- Gramaje papel admisible 60 a 210 gr/ m².
- Equipos B/N.
 - Unidad de disco duro mínimo, 30Gb.
 - Memoria mínima RAM, 1 Gb.
- Equipos COLOR A.
 - Unidad de disco duro mínimo, 80Gb.
 - Memoria mínima RAM, 3 Gb.

2.3 Características y requerimientos mínimos de los equipos de COLOR B, adicionales a los detalladas en el punto 2.1.1.

- Ruedas en el equipo que permitan su desplazamiento dentro de su estudio al no tener una ubicación fija dentro del mismo.
- Velocidad mínima de copiado, formato A4 de 80gr/m², 25 páginas por minuto, (ppm).
- Gramaje de papel admisible, de 60 a 163 gr/m².
- Unidad de disco duro mínimo, 80 Gb.

- Memoria mínima RAM, 3 Gb.

2.4 Características y requerimientos mínimos de los equipos de COLOR C

- Equipos nuevos con fabricación no superior a un año.
- Copiadora/Impresora/Escáner.
- Impresión en B/N o color.
- Velocidad mínima de copiado formato A4 80 gr/m², 38 páginas por minuto, (ppm) en B/N o color
- Capacidad mínima de papel 1.000 hojas.
- Alimentador de papel de, al menos, 500 hojas.
- Resolución mínima de impresión y escaneo de 1200 x 1200 ppp
- Tiempo de calentamiento inferior a 10 segundos desde el encendido.
- Tiempo de salida de la primera impresión, inferior a 10 segundos desde el envío.

2.5 Características y requerimientos mínimos de los equipos impresoras de TARJETAS.

- Equipos nuevos con fabricación no superior a un año.
- Permitirán la impresión en perfectas condiciones de las tarjetas que se detallan en el punto 2.2 de este documento.
- Resolución mínima de impresión de 300 dpi (11,8 puntos por mm)
- Memoria flash mínima de 2 GB
- Tamaño de la imagen: 1006 x 640 píxeles
- Calibración automática de la cinta
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 1GB.
- Recipiente de entrada con ajuste automático y capacidad para 100 tarjetas
- Recipiente de salida con capacidad para 100 tarjeta.
- Alimentación de tarjeta manual con panel frontal LED
- LCD gráfica a color
- Tres luces indicadoras de estado de la impresora tricolor
- Conector de seguridad Kensington®
- Etiqueta NFC para Print Touch, para ayuda y acceso a documentos de la impresora en línea
- Autenticación de la impresora al host
- Cifrado de datos: impresión y generación de documentos.
- Gestión de certificados emitidos por una CA.
- Método de impresión de transferencia térmica mediante sublimación de tinta directamente en la tarjeta
- Impresión a todo color o monocromática
- Impresión simple faz o doble faz
- Impresión de borde a borde en material CR-80 estándar
- Rendimiento de impresión, 140 tarjetas por hora.
- Lector/grabador de proximidad para tarjetas de proximidad MIFARE®.

3. OFERTA TECNICA.

A efectos de comprobación del cumplimiento de los requerimientos del punto anterior, la propuesta técnica contendrá los catálogos para cada una de las máquinas ofertadas.

Serán objeto de valoración los siguientes apartados:

3.1. CONTROL DE USO EN LOS EQUIPOS B/N, COLOR A y COLOR B.

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, el adjudicatario deberá asistir en el proceso de asociación de las tarjetas corporativas al lector de proximidad. Como medida de contingencia, 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 (20,01), 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 técnica de resina.

Grabador de proximidad para tarjetas de proximidad MIFARE®.

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.

3.1.1. 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.

3.1.2. 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.

La solución debe permitir escaneo a mail y escaneo a carpeta.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

3.1.5. Gestión de impresiones

Cada usuario podrá gestionar sus Impresiones vía http,

3.1.6 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, tanto las existentes en la sede de RTVM como las denominadas COLOR C, y siempre que dicha solución no impida el normal funcionamiento de aquellas.

3.2. OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.2.1 Gestión de consumibles

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

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.3. 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.

3.4. MANTENIMIENTO

3.4.1. Consideraciones generales.

La Empresa adjudicataria se hará cargo del mantenimiento de éste servicio de reprografía durante toda la vigencia del contrato, que se efectuará en el lugar de trabajo de las máquinas.

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:

- Las 27 máquinas incluirán el mantenimiento y su mano de obra, reparación y reposición de aquel equipo que sufra una avería grave, sin solución de reparación.

- Los 22 equipos tipos B/N, COLOR A y COLOR B incluirán en el precio del contrato 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.
- Los 5 equipos restantes, (3 equipos tipo COLOR C y las 2 máquinas de TARJETAS), incluirán en el precio del contrato el mantenimiento y revisión de los equipos, siendo a cargo de RTVM los consumibles y repuestos necesarios para su funcionamiento, (tóner blanco/negro, tóner de color, aceite, fusores, etc...) así como el papel y la energía eléctrica.

En caso necesario, dentro de las tareas de mantenimiento se medirá el nivel acústico de los equipos, retirando las piezas que, por su uso, sobrepasen el nivel acústico de origen.

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
- Monitorización del sistema en tiempo real, con indicadores de disponibilidad, averías y gestión de alertas integradas con el servicio de gestión de incidencias remoto.
- Asistencia remota.
- Lectura mensual de contadores y control de las copias realizadas, (excepto máquinas COLOR C e impresoras de TARJETAS).
- 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 para los equipos tipo B/N, COLOR A y COLOR B, (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.
- El proveedor, como suministrador de los equipos y sus respectivos consumibles, (a excepción del papel), se compromete a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, debiendo presentar a RTVM, cuando esta lo solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada con dichos residuos. El adjudicatario deberá certificar por escrito a RTVM su compromiso para gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles.
- 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.
- Supervisión vía SNMP.
- Gestión y supervisión de eventos en tiempo real con posibilidad de integración con SIEM de terceros.

- Auditoria:
 - Registro de autenticación de usuarios.
 - Registro de trabajos.
 - Registro de transmisión.
 - Registro de intercambio de correo y buzones.
 - Registro operaciones de pantalla.
 - Registro mantenimiento del sistema.

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.

3.4.2. Contingencia.

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:

- 3.4.2.1. Máquinas de disponibilidad normal. Ninguna máquina podrá estar inactiva por un periodo superior dos días a partir de la notificación de aviso de avería.
- 3.4.2.2. Máquinas de alta disponibilidad. Ninguna máquina podrá estar inactiva por un periodo superior 36 horas a partir de la notificación de aviso de avería.

3.4.3. 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.

3.5. IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Los ofertantes deberán presentar un plan de implantación del servicio con las siguientes características:

3.5.1. 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.

3.5.2. 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: arquitectura, manual de explotación, procedimientos de gestión de incidencias y peticiones, procedimientos de mantenimiento preventivo.

Los hitos detallados en los puntos anteriores deberán cumplirse en un plazo máximo de 15 días desde la firma de la oportuna acta de recepción, y se pondrá en marcha con efectos de la fecha de inicio de contrato.

3.6. 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.

El propósito de esta sección es proporcionar una visión general del servicio por lo que la empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

o Informe mensual:

- 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.

o 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.

3.7. TIEMPOS DE ACTUACIÓN Y PENALIZACIONES.

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a que se comprometen.

3.7.1. Gestión de incidencias.

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

3.7.2. Tiempos máximos de respuesta en caso de avería

Del parque a instalar se han definido 6 máquinas de Alta disponibilidad y 20 máquinas de disponibilidad Normal.

3.7.2.1. 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.

3.7.2.2. 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.

A continuación se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

Por tiempo de atención se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento en el que la empresa adjudicataria acusa recibo de la misma. Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

RTVM considera que los Acuerdos de Nivel de Servicio deben estar sometidos a revisiones periódicas como consecuencia de los planes de mejora continua implementados por el proveedor de servicio.

En este sentido, los SLA mínimos propuestos por RTVM una vez finalizada la Fase de Transición de servicio son los siguientes:

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad del servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	[] 99,99%	2%
	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	< 30 minutos	2%
Gestión de incidencias	Tasa de reapertura de incidencias	< 3%	2%
	Tiempo de resolución de incidencias. Hardware & Software Base	[] Críticas 4 horas [] No Críticas 12 horas	2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones de cambios, (98% de los casos)	[] Sencillos 48 horas [] Complejos 7 días	2%
Documentación	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación, (revisión mensual)	[] 98%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes, (Antes del 5º día del mes)	[] 99%	2%
Mantenimiento preventivo	Cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo, (mensual)	[] 98%	2%
Configuración actualizaciones SW, parches	% Cumplimiento política actualización parches, S. operativo (mensual)	[] 98%	2%
Tiempo de resolución de incidencias Software	Críticas	<= 4 horas.	2%
	No críticas	< 12 horas.	2%
ADMINISTRACION DE SISTEMAS			
	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	< 30 minutos	2%
Gestión de incidencias	Tasa de reapertura de incidencias	< 3%	2%
	Tiempo de resolución de incidencias. Hardware & Software Base	[] Críticas 4 horas [] No Críticas 12 horas	2%
Peticiones	Tiempo de resolución de peticiones de cambios, (98% de los casos)	[] Sencillos < 48 horas [] Complejos < 7 días	2%

Los ofertantes deben incluir SLA adicionales u optimizar los SLA propuestos por RTVM.

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la finalización del plan de implementación. Con dicha periodicidad, dentro de los planes de mejora continua que debe proponer el ofertante, RTVM y el proveedor de servicio revisarán los umbrales de servicio comprometidos, estableciendo nuevos objetivos de mejora. De la misma forma, se podrán incluir o retirar SLA que no se consideren prioritarios para RTVM.

El nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará como máximo treinta días después de la firma del contrato, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha.

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta un plan de implantación del servicio asociado a un plan de penalizaciones en caso de incumplimiento. Estas penalizaciones se tendrán en cuenta a la hora del abono de las facturas presentadas por el servicio, y serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas. El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizarán por cada mes natural que dure el contrato.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio, (SLA) será causa de rescisión del contrato.

4. VOLUMEN DE COPIAS/IMPRESIONES.

Durante el periodo contractual establecido, RTVM prevé unos volúmenes de copias/impresiones por las siguientes cantidades:

4.1. Realización de copias/impresiones en blanco y negro para los 22 equipos tipo COLOR A, COLOR B y B/N:

- 100.000 copias/mes

4.2. Realización copias/impresiones en color para los 10 equipos tipo COLOR A y COLOR B:

- 30.000 copias/mes

Los equipos tipo COLOR C y la impresora de TARJETAS, no incluyen costo por copia al ser un alquiler de equipos con consumibles a cargo de RTVM.

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. A tal efecto, cada año se realizará una regularización por compensación de las copias realmente realizadas.

Pozuelo de Alarcón, 10 de enero de 2025