

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SUMINISTRO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE
REPROGRAFÍA E IMPRESIÓN EN LA AGENCIA PARA
LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE
MADRID”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTROS DENOMINADO “SUMINISTRO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE REPROGRAFIA E IMPRESIÓN EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE CRITERIO ÚNICO.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. ALCANCE.....	3
CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	3
4.1 Infraestructura hardware	3
4.1.1 Características técnicas de los equipos solicitados	3
4.1.2 Volumetría de reproducción e impresión.....	5
4.2 Infraestructura tecnológica	5
4.2.1 Entorno operativo	5
4.2.2 Autenticación, Autorización y Accounting (AAA).....	6
4.3 Trabajos	8
4.3.1 Suministro e Instalación.....	8
4.3.2 Mantenimiento de Equipos.....	8
4.3.3 Personal dedicado	9
4.3.4 Horario y Calendario de la Prestación del Servicio	9
4.3.5 Acuerdos de Nivel de Servicio	9
4.3.6 Recogida y Reposición de Consumibles	10
4.3.7 Gestión Medio Ambiental	10
4.3.8 Monitorización y Gestión Remota.....	11
4.3.9 Retirada de equipos.....	11
CLÁUSULA 5. COORDINACION DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	11
CLÁUSULA 6. RESPONSABLE	13
CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO	13
CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	14

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005); 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); por el Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **la Agencia**), se configura como ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.*

Actualmente Madrid Digital requiere de un servicio integral de reprografía e impresión (copiado, impresión y escáner) a través de la puesta a disposición de un parque de equipos digitales multifunción, incluyendo la realización de las tareas necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios. A través de la prestación de dicho servicio se persiguen principalmente los siguientes objetivos:

- Disponer de un parque de equipos de fotocopiado e impresión para las diferentes unidades de Madrid Digital, incluyendo el escaneo de documentos con conexión a red de dicho servicio.
- Actualización de licencias embebidas y mantenimiento del software “PaperCut”, actual solución de control y seguridad en el acceso de los usuarios a los equipos de impresión (autenticación, confidencialidad, movilidad, informes, lecturas precisas para facturación, etc.).
- Solución de control y seguridad en el acceso de los usuarios a los equipos de impresión (autenticación, confidencialidad, movilidad, informes, lecturas precisas para facturación, etc.).
- Políticas de Impresión que permitan optimizar el gasto y una gestión eficiente y eficaz de los recursos.
- Garantía para los equipos a implantar durante la vida del contrato.
- Suministro y gestión de la reposición de los consumibles.
- Mantenimiento correctivo y preventivo del parque de impresión.
- Formación de usuarios en el uso del equipamiento de impresión (si ha lugar).
- Control y Herramientas de Gestión (monitorización remota, medición, etc.).
- Gestión de Residuos de los consumibles.

- Personal dedicado in situ para el mantenimiento de equipos, asistencia técnica y atención de incidencias.

Ante la necesidad de disponer de los mencionados servicios, abordando el objeto del contrato de manera eficaz y con las garantías requeridas, es preciso llevar a cabo la contratación de los mismos.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto el **suministro de equipos y el servicio integral de reprografía e impresión (copiado, impresión y escáner) a través de la puesta a disposición de un parque de equipos digitales multifunción**, incluyendo la realización de las tareas necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ALCANCE

El alcance de este contrato está orientado a la continuación del actual servicio de reprografía e impresión (copiado, impresión y escáner), así como el mantenimiento del parque de equipos digitales multifunción que el adjudicatario **pondrá a disposición de Madrid Digital, en su sede, situada en la calle Embajadores, número 181, de Madrid.**

Por tanto, el alcance total del contrato comprende la puesta en marcha del sistema de impresión, que abarca la infraestructura hardware, y tecnológica incluyendo todos los requerimientos que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1 Infraestructura hardware

4.1.1 Características técnicas de los equipos solicitados

El proveedor podrá optar por ofertar equipos totalmente nuevos o remanufacturados. En este último caso se considera un requisito indispensable que la empresa adjudicataria ejecute el proceso de remanufactura cumpliendo con lo recogido en la norma BS 8887-220:2010 (o norma equivalente) de diseño para la fabricación, montaje, desmontaje y tratamiento al final de la vida útil de los dispositivos, o bien que los equipos ofertados tengan una antigüedad máxima de tres años y el número de copias que lleven efectuadas sea inferior al 20% de las previstas para el tiempo de vida útil especificado por el fabricante.

Con la intención de favorecer la economía circular se permitirán también fungibles originales remanufacturados siempre que se certifique el cumplimiento de las normas ISO 19798, ISO 19752 y DIN 33870 (o normas equivalentes) que regulan el rendimiento y la calidad de estos consumibles y se trata de normas de la industria de la impresión que regulan el rendimiento de los cartuchos de color. No se admitirán consumibles compatibles que no cumplan dicha normativa.

Los equipos a suministrar e instalar al inicio del contrato deberán tener una antigüedad máxima de tres años.

El número de copias que lleve efectuadas deberá ser inferior al 20% de las previstas para el tiempo de vida útil especificado por el fabricante.

Todos los equipos serán de la misma marca y modelo a lo largo de la duración del contrato, salvo autorización expresa de Madrid Digital. El número de equipos, inicialmente previsto, será de **14 unidades**.

Características técnicas mínimas exigidas para los equipos:

- Equipo Multifuncional de Color con funciones de **copiado, impresión en red, escaneado en color**.
- Características Técnicas Generales:
 - Velocidad de Impresión mínima: 45 ppm.
 - Disco Duro: 300 GB.
 - Alimentador: automático, con capacidad para 220 hojas.
 - Gramaje de Papel admitidos de 52 a 300 g/m incluso a doble cara (dúplex).
 - Impresión por defecto a doble cara automática (reconfigurable).
 - Impresión por defecto en blanco y negro automática (reconfigurable).
 - Formatos Papel: A3 – A6.
 - Memoria RAM: 4 GB RAM.
 - Capacidad Mínima de Papel: 4 bandejas papel 550 hojas cada una de ellas 4x550 hojas 80 gr.
 - Almacenamiento de trabajos en equipo multifuncional.
 - Conexión red: TCP/IP (IP v4, IP v6).
 - Conectividad: Ethernet 10Base-T/100Base-TX/1000Base-T, USB 2.0.
 - Panel de control con pantalla táctil LCD en color 10,1 pulgadas.
 - Homologaciones: Marca CE, Energy Star.
 - Fuente de alimentación: 220-240 V, 50 Hz.
- Módulo de Impresión:
 - PCL5, PCL6, impresión directa de PDF.
 - Resolución: 1200 x 1200 dpi.
 - Impresión mínima: 45 ppm.
- Módulo de Escáner:
 - Doble cara sin vuelta de hoja.
 - OCR por hardware de la misma marca de los equipos.
 - Escaneo a E-Mails, SMTP, POP, IMAP.
 - Escaneo a Carpeta: SMB, FTP.
 - Resolución: desde 200 dpi hasta 1200 dpi.

- Todos los equipos incluirán un lector de tarjeta de proximidad con RFID (compatible con la tarjeta del empleado), como mecanismo de autenticación (además de mediante usuario y contraseña) que permita explotar los servicios ofrecidos por los equipos multifuncionales.

La distribución de los equipos se hará inicialmente según la siguiente tabla:

PLANTA	UBICACIÓN	Nº EQUIPOS
Baja	Embajadores,181	1
Primera	Embajadores,181	5
Segunda	Embajadores,181	3
Tercera	Embajadores,181	3
Cuarta	Embajadores,181	2

4.1.2 Volumetría de reproducción e impresión

De acuerdo con los datos históricos del volumen de documentos realizados en blanco y negro y en color, a continuación, se indica el número máximo de documentos estimados para cada año y para el conjunto de equipos a instalar:

- Documentos impresos en **blanco y negro: 400.000/año.**
- Documentos impresos en **color: 500.000/año.**

Los equipos multifunción deberán disponer, como mínimo, de las funciones de copiado, impresión y escáner.

4.2 Infraestructura tecnológica

4.2.1 Entorno operativo

La arquitectura requerida ha de permitir la implantación de todos los procesos verticales y transversales asociados requeridos. Además, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Los Sistemas Operativos actuales de los puestos de trabajo en Madrid Digital son Windows 2008, 2010 y 2011 conectados a Directorio Activo (teniendo en cuenta posibles actualizaciones futuras de los Sistemas).
- Los servidores de aplicación se ubicarán en el CPD de Madrid Digital.
- Se considera una arquitectura con servidor de impresión.
- El tráfico de datos que contienen el documento a imprimir debe quedar restringido a la red de área local del edificio en el que están tanto el puesto de trabajo, como el equipo multifunción.
- Los equipos multifunción deberán ser totalmente compatibles con los sistemas operativos actuales.

El equipamiento hardware (servidores) necesario para el correcto funcionamiento del sistema de impresión, y que se ubicará en el CPD de Madrid Digital, será proporcionado por Madrid Digital. Todos los servidores serán virtuales.

Todo el equipamiento software necesario para el correcto funcionamiento del sistema de impresión, tanto a nivel de gestión y aplicaciones, como de puesto de trabajo y equipos multifunción, deberá aportarlo el adjudicatario, asumiendo el coste de todas las licencias y su posterior mantenimiento a lo largo de la vida del contrato.

4.2.2 Autenticación, Autorización y Accounting (AAA)

En la actualidad está implantado “*PaperCut*” como sistema de control de impresión y accounting, por el cual el adjudicatario se encargará de la actualización y mantenimiento de la solución de impresión global instalada basada en “*PaperCut*” durante toda la vigencia del contrato.

La solución AAA es una prestación basada en tres niveles de procesos que, de cara al usuario de Madrid Digital, supondrá:

- **Autenticación:** proceso que permitirá identificar qué usuario accede a un equipo.
- **Autorización:** proceso que validará y controlará el acceso a un determinado servicio, permitiendo o denegando el uso del mismo o el modo de utilizarlo.
- **Accounting:** proceso que permitirá analizar el uso de los servicios, posibilitando determinar quién, cuándo, cuánto, dónde y cómo se están utilizando los mismos.

El Servicio de Impresión Integral deberá disponer de los tres procesos anteriormente descritos, que componen la prestación AAA, con los requisitos mínimos que se detallan a continuación.

4.2.2.1 Autenticación

El proceso de Autenticación identificará al usuario que accede a cualquiera de los servicios ofrecidos por el equipo multifunción. Los equipos multifunción bloquearán los servicios y el uso de sus funcionalidades a la espera de que el usuario se identifique en el mismo.

El método de autenticación podrá ser mediante los siguientes formatos:

- Tarjeta de proximidad RFID (tarjeta de identificación del personal de Madrid Digital).
- Usuario y Contraseña.

Todos los equipos multifunción deberán poder autenticar mediante las dos vías anteriormente indicadas. Los equipos multifunción soportarán el protocolo de autenticación directa con el Directorio Activo. De este modo, los equipos permitirán ser configurados para que ningún trabajo de impresión sea liberado automáticamente, quedando este retenido para que su propietario lo libere en el propio equipo.

Los lectores de tarjetas de proximidad formarán parte integral del equipo multifunción y permitirán la perfecta integración entre los equipos multifunción, las tarjetas de proximidad y el servidor de credenciales y autorización. Los equipos multifunción deberán permitir asociar los usuarios a las tarjetas desde el propio equipo y por el propio usuario.

Se podrán aplicar políticas de obsolescencia para la eliminación de los trabajos no impresos ni liberados, así como políticas de impresión sobre los usuarios.

4.2.2.2 Autorización

Los equipos multifuncionales se configurarán con un proceso de autenticación contra una entidad validadora (Directorio Activo) mediante consulta por LDAP, con lo que éstos dispondrán de capacidad para gestionar el acceso a sus servicios de acuerdo con los permisos otorgados a cada usuario.

Se definirán una serie de perfiles o grupos de usuarios a los que se aplicarán políticas de impresión al parque de máquinas, permitiendo procesos de racionalización del uso y reducción de costes. Se establecerán de manera centralizada, sobre dispositivos en particular o sobre grupos de ellos.

Las restricciones podrán ser una, o una combinación de un conjunto de ellas, pudiendo afectar tanto a usuarios o grupos de usuarios sincronizados con el directorio activo, como a equipos de impresión o grupos de ellos.

Será necesario que determinadas tarjetas “*predefinidas*” no puedan activarse en las impresoras (discriminación entre tarjetas).

Tanto las políticas de impresión como los grupos/perfiles de usuario y los grupos de dispositivos, se determinarán en la fase de planificación del servicio de impresión.

4.2.2.3 Accounting

El proceso de Accounting permite la capacidad de tener una trazabilidad del comportamiento y uso del parque de dispositivos, tanto a nivel de dispositivo como de usuario, permitiendo el análisis de funcionalidades y de uso de servicios (copia, impresión, escáner y fax) de tal modo que se puedan diseñar procesos de racionalización del uso del parque y de cada una de sus funcionalidades, obteniendo información real para la asignación de costes a centros de coste y diseño de políticas de uso para controlar el gasto.

Será necesario que la información que se proporcione sobre los trabajos, tanto a nivel de dispositivo como de usuario, contenga, al menos, lo siguiente:

Fecha y hora de ejecución	Dispositivo	Tipo de trabajo	Usuario quien ejecuta	Atributos de trabajos (B/N, color, tamaños, acabado, ...)
---------------------------	-------------	-----------------	-----------------------	---

Esta información obtenida será necesaria para generar los informes mensuales, conforme a los que se realizará la facturación, es por ello, que la contabilidad de los trabajos ejecutados deberá ser exacta y real (copiados, impresos, escaneados y fax) y basados en el report del equipo.

Este proceso permitirá la captura periódica de los contadores de los dispositivos multifunción conectados en red, para poder visualizar y cotejar los datos de uso a nivel de usuario con los ejecutados en pasos de facturación de los dispositivos. Se podrán generar informes de contadores por grupos de dispositivos y generar filtrados del histórico por fechas y periodos de tiempo.

Todos los datos de contabilidad manejados deben ser de contabilidad exacta, es decir, trabajos procesados (copiados, impresos, fax o escaneados) realmente por el equipo multifunción y basados en el report del equipo.

4.3 Trabajos

4.3.1 Suministro e Instalación

La puesta en marcha del Sistema de impresión, tanto la infraestructura hardware, como tecnológica deberá ser realizada por parte del adjudicatario con una planificación detallada y consensuada con Madrid Digital, reservándose el derecho de ampliar los plazos por cuestiones técnicas o de servicio.

El suministro del sistema de impresión deberá comprender la puesta en marcha de los equipos.

Las tareas principales a llevar a cabo:

- **Transporte e instalación** de cada uno de los equipos del sistema de impresión: hardware y software.
- **Instalación y configuración** del sistema de control y gestión de los equipos.
- **Formación básica** (in situ) a los usuarios de los equipos (si ha lugar), así como entrega de Documentación.
- **Monitorización**, gestión remota y medición de los niveles de servicio, con el que se pueda obtener información desde un ordenador instalado en la red interna de Madrid Digital.
- Gestión de Reubicaciones y movimientos y Optimización de dispositivos.
- Incluirá los consumibles asociados a las máquinas (**a excepción del papel**).
- **Garantizar la no interrupción del servicio durante la instalación de los equipos.**

4.3.2 Mantenimiento de Equipos

Todo el parque de impresión objeto de contratación deberá estar bajo el paraguas de un mantenimiento integral, sin coste alguno para Madrid Digital, de manera preventiva y correctiva con el alcance que se detalla a continuación:

- **Mantenimiento preventivo:** este tipo de mantenimiento tiene como alcance todos los trabajos, desplazamientos y sustituciones de piezas periódicas, que haya establecido el fabricante de los equipos multifunción para los modelos instalados, destinados a mantener su correcto funcionamiento y reducir el tiempo de inactividad de los equipos.

Esta tipología de mantenimiento se deberá centrar en los siguientes aspectos:

- Revisiones de los equipos: se realizarán presencialmente al menos un día a la semana en la sede central de Madrid Digital, sita en la calle Embajadores, 181 de Madrid, durante el tiempo preciso para que los equipos queden totalmente operativos, dentro de la franja horaria de 8:00 horas a 16:00 horas, de lunes a viernes, incluyendo:
 - ✓ Realización de acciones preventivas en el parque de impresión.
 - ✓ Eliminar proactivamente causas que generen avisos de incidencias.
 - ✓ Llevar a cabo las tareas necesarias para reducir los tiempos de intervención e indisponibilidad de los equipos.
 - ✓ Anticipación a la sustitución de piezas susceptibles de generar incidencias.

- **Mantenimiento correctivo:** este tipo de mantenimiento comprende aquellos trabajos, desplazamientos y sustituciones de piezas, necesarios para la resolución de las incidencias que surjan en los equipos multifunción, en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio. Este mantenimiento se llevará a cabo por el técnico anteriormente citado, o por los designados y debidamente acreditados por el adjudicatario.

Para llevar a cabo estos tipos de mantenimiento, se establecerá un o varios canales de reporte de la incidencia:

- Avisos y/o alertas automáticas generados por los equipos.
- Contacto y/o comunicación con el centro de gestión de incidencias del adjudicatario a través de tres tipos de canales:
 - ✓ Web.
 - ✓ Teléfono.
 - ✓ Correo electrónico.

4.3.3 Personal dedicado

El adjudicatario dispondrá de los perfiles técnicos necesarios. Su función será realizar los trabajos de gestión que requiera el proyecto, proporcionar asistencia técnica al personal de Madrid Digital que se lo requiera, mantenimiento y reposición de consumibles, carga de papel, etc.

Se requiere la puesta a disposición del contrato de:

- Al menos dos recursos técnicos, con un mínimo de dos años de experiencia cada uno, en la instalación y mantenimiento de equipos digitales multifunción.
- Al menos dos recursos técnicos, con un mínimo de dos años de experiencia cada uno, en tareas de actualización y mantenimiento de la solución de impresión global basada en "PaperCut"

El licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar el Curriculum Vitae de dichos recursos, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

4.3.4 Horario y Calendario de la Prestación del Servicio

El horario de disponibilidad de las maquinas puestas a disposición de Madrid Digital será de 24 horas por 7 días a la semana durante todo el año.

El servicio de soporte de los equipos objeto del contrato se establecerá en la franja horaria comprendida entre las 08.00 horas y las 16.00 horas, de lunes a viernes, todos los días del año considerados como laborables en Madrid Digital.

4.3.5 Acuerdos de Nivel de Servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS) es el marco establecido para garantizar el correcto funcionamiento del parque de impresión, garantizando la medición y evaluación del mismo.

El adjudicatario estará comprometido a garantizar estos acuerdos y a documentar e informar sobre su cumplimiento a través de informes y/u otros canales establecidos en el inicio del contrato. Se definen los siguientes indicadores (y compromisos mínimos) para la medición de la calidad de la prestación del servicio de impresión:

INDICADOR	VALOR	HORARIO
Tiempo de Respuesta	2 horas laborables	De 08.00 a 16.00 horas De Lunes a Viernes
Tiempo de Resolución	6 horas laborables	De 08.00 a 16.00 horas De Lunes a Viernes

- **Tiempo de Respuesta:** periodo comprendido desde que el adjudicatario recibe la comunicación de la incidencia, hasta que el técnico del adjudicatario se presenta en el lugar de la incidencia.
- **Tiempo de Resolución:** periodo comprendido desde que el técnico del adjudicatario se presenta en el lugar de la incidencia hasta que esta queda resuelta, es decir, que el equipo queda operativo y en perfecto estado de funcionamiento.

El nivel de disponibilidad de los equipos no será inferior al 99%.

4.3.6 Recogida y Reposición de Consumibles

El adjudicatario garantizará el suministro de repuestos y consumibles durante el periodo de vigencia del contrato y posibles prórrogas.

La reposición de consumibles y recogida de residuos debe garantizar lo siguiente:

- El adjudicatario colocará, junto a los equipos, contenedores para el reciclaje de consumibles usados.
Su retirada se realizará de forma periódica, pudiendo ser, además, a petición del usuario.
- La reposición de consumibles y retirada de residuos cumplirá en todo momento con la normativa vigente por la que se vea afectada.
- Para todos aquellos consumibles que se puedan sustituir sin la necesidad de actuación de un técnico del adjudicatario debe haber disponibilidad en todo momento, de al menos una unidad de reposición.
- El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, en las instalaciones de dicha Agencia, un stock de tóner suficiente para garantizar su sustitución.
- Siempre deberá haber una canal para la solicitud de consumibles, en caso de que surja una rotura de stock.

4.3.7 Gestión Medio Ambiental

Los ofertantes deberán incorporar **medidas destinadas al ahorro energético y a la reducción del impacto medioambiental de los residuos generados**, tanto a nivel de consumibles y piezas sustituidas, como de reciclado de los equipos multifunción, una vez que finalice su ciclo de vida.

Los equipos que se propongan deberán disponer de dispositivos de minimización del consumo energético. Se deberá indicar el cumplimiento de la normativa EnergyStar o similares.

4.3.8 Monitorización y Gestión Remota.

El sistema de impresión propuesto por el adjudicatario deberá disponer de un sistema de monitorización y gestión remota del parque de impresión que proporcione las siguientes prestaciones:

- Monitorización de los equipos conectados a la red y consulta de los parámetros de dichos equipos: modelo, número de serie, dirección IP, contadores (impresión, copiado, escaneado, etc.), alertas, etc.
- Monitorización del estado de los consumibles en tiempo real para la gestión de los avisos de reposición proactiva de los mismos antes de que el dispositivo quede fuera de servicio.
- Avisos y alertas automáticas: Se llevará un control de los avisos y alertas generadas por los equipos de manera automática y remota, proporcionando el estado de todos los equipos conectados en red en tiempo real, dando alerta de fallos, falta de papel, falta de tóner, capacidad de memoria, etc. Del mismo modo, se realizará un control total sobre cada una de las funciones del equipo.
- Reporte mensual de impresiones/copias realizadas por equipo y por usuario.

4.3.9 Retirada de equipos

Cuando se realice la retirada de algún equipo de las instalaciones de Madrid Digital, deberá garantizarse y documentarse el **borrado seguro** del disco duro de dicho equipo, según el ENS (RD 311/20222), entregando a la Agencia dicha documentación.

CLÁUSULA 5. COORDINACION DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

El adjudicatario remitirá, al inicio de la actividad objeto del presente contrato, a la Agencia, la siguiente documentación, en soporte informático:

- Evaluación de riesgos de la actividad contratada y planificación de la actividad preventiva, considerada la información remitida por la Agencia.
- Relación de equipos de trabajo a utilizar, cuando proceda.
- Relación de equipos de protección individual o colectiva con la indicación de la normativa de referencia, cuando proceda.

La citada documentación podrá entregarse en el curso de una reunión de coordinación que se mantendrá en las dependencias de la Agencia, a la que deberá asistir necesariamente una representación de la misma y un representante de la empresa adjudicataria.

En el seno de la reunión, las partes deberán informarse recíprocamente sobre los riesgos específicos de las actividades que desarrollen y que puedan afectar a los trabajadores, en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades. La información deberá ser suficiente y habrá de proporcionarse al inicio de las actividades, cuando se produzca un cambio en las actividades concurrentes que sea relevante a efectos preventivos y cuando se haya producido una situación de emergencia.

Obligaciones y responsabilidades del contratista.

El Contratista está directamente obligado a cumplir cuantas normas legales o convencionales estuvieran vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales, las normas de seguridad de la Agencia y cuantas disposiciones se contienen en este apartado, y en el correspondiente contrato, si las hubiere, siendo el responsable de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo que concierne a él, como a sus trabajadores, así como de adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajadores afectos a los servicios contratados y a prevenir cualquier tipo de accidentes, que pudieran producirse con ocasión de la ejecución de tales servicios, sean cuales fueren las causas de los mismos.

El Contratista deberá dar traslado, al inicio de los trabajos, de las informaciones e instrucciones (escritas o verbales), recibidas de la Agencia, a sus trabajadores.

El Contratista vigilará que su personal cumpla tanto la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales como la normativa interna de la Agencia que resulte de aplicación. Deberán, igualmente, velar tanto por la implantación de las medidas preventivas acordadas como por la efectiva adopción de los medios de coordinación establecidos.

El Contratista podrá proponer la adopción de nuevas medidas preventivas a aplicar, debiendo comunicar su propuesta a la Agencia, lo antes posible. Igualmente, podrá proponer la no ejecución de alguna de las ya establecidas; en ambos supuestos, la Agencia podrá, aprobar o denegar, razonadamente, la propuesta, antes de su entrada en vigor.

El Contratista cuando pretenda introducir modificaciones en la evaluación de riesgos inicialmente presentada, comunicará por escrito a la Agencia las citadas modificaciones.

El Contratista mantendrá actualizado el listado de sus trabajadores, con las especificaciones contenidas en la presente cláusula, debiendo comunicar los cambios, que se produzcan.

Equipos de trabajo.

El Contratista habrá de adoptar las medidas preventivas necesarias para que los equipos de trabajo puestos a disposición de sus trabajadores resulten adecuados al trabajo que haya de realizarse y convenientemente adaptados al mismo, de forma que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores al utilizarlos.

En todo caso, habrán de utilizarse equipos de trabajo que satisfagan tanto lo dispuesto en la normativa específica que les resulte de aplicación, como las disposiciones mínimas establecidas en el *Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio*, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

Equipos de protección.

El Contratista está obligado a proporcionar a sus trabajadores los equipos de protección colectiva y/o individual que resulten necesarios para el trabajo que haya de realizarse.

En cualquier caso, habrán de utilizarse equipos de protección que satisfagan lo dispuesto en la normativa específica que les resulte de aplicación.

Siniestralidad laboral.

El Contratista comunicará a la Agencia, por el medio más rápido a su alcance y de forma inmediata, todo accidente con baja laboral, que sufra cualquiera de sus trabajadores e investigará los hechos

y las causas, que hubieren motivado los accidentes graves, muy graves y mortales, al tiempo que habrá de implantar las medidas correctoras que, en su caso, hayan de adoptarse para evitar de futuro, que puedan producirse nuevos accidentes por las mismas causas.

Así mismo comunicará a la Agencia e investigará, con el mismo fin, aquellos accidentes leves e incidentes, que, a su juicio, afecten o puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores y/o clientes de la Agencia, o que hayan producido o sean susceptibles de producir daños en las instalaciones.

El Contratista, tanto en el caso de accidentes como de incidentes investigados, remitirá, en el plazo máximo de 3 días hábiles, a la Agencia, copia de la investigación efectuada.

Adicionalmente, el personal del Contratista que detecte cualquier situación de posible riesgo, o deficiencias en dependencias, instalaciones, equipos de trabajo y/o equipos de protección, colectiva o individual, que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un riesgo de accidente, debe comunicarlo al Área de Seguridad Interior y Prevención de Riesgos Laborales, con objeto de que se corrijan las causas que motivan las citadas situaciones o deficiencias.

Registro de la documentación, informaciones e instrucciones.

La documentación que se intercambie entre la Agencia y la empresa, así como las informaciones e instrucciones, que aquella facilite, quedarán reflejadas por escrito en un acta firmada por todas las partes.

En todo caso, la entrega de documentación por parte de la Agencia, quedará reflejada por escrito con la fecha y firma del representante del Contratista que la reciba.

Incumplimientos.

El incumplimiento parcial o total de las medidas de seguridad por parte del personal del Contratista, o la falta de adopción de las medidas preventivas necesarias para eliminar o reducir el riesgo grave e inminente para la seguridad de la Agencia, facultará a la misma para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 6. RESPONSABLE

El contratista designará un **Responsable del contrato** ante Madrid Digital.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe.

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

CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, Madrid Digital podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

e-mail: MD_SEGURIDAD_LABORAL@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.

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

El Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Firmado digitalmente por: RAFAEL BERRIOCHOA MARTÍNEZ DE PISÓN - ***4321**
Fecha: 2025.03.17 13:11

Fdo.: Rafael Berriochoa Martínez de Pisón