

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL ARRENDAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN MULTIFUNCIÓN EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ Y SUS CENTROS ADSCRITOS.

OBJETO Y ALCANCE

Constituye el objeto del contrato el suministro, en régimen de arrendamiento, de equipos multifunción incluyendo sus elementos complementarios, incluido el software, y consumibles así como la instalación, mantenimiento, asistencia técnica, formación, suministro de un sistema de control y gestión remota de los equipos y todas aquellas actividades necesarias para el correcto uso y funcionamiento de los equipos que serán instalados en los edificios del Hospital Universitario la Paz y de los centros adscritos dependientes del mismo (en adelante HULP)*.

El tipo, lugar de emplazamiento, y los accesorios adicionales se muestran en la tabla adjunta en el **Anexo I**.

*Nota: alcance del Hospital Universitario la Paz y de los centros adscritos dependientes del mismo (HULP):

- Hospital Universitario La Paz
- Hospital Carlos III
- Hospital Cantoblanco
- Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal
- Centros de Especialidades y Centros de Salud Mental adscritos a su Gerencia

A efectos informativos y sin que suponga un compromiso cierto de consumo los datos de número de fotocopias realizados en el año 2024 son:

- El número de fotocopias/impresiones blanco y negro: 1.423.522
- El número de fotocopias/impresiones a todo color: 193.313

PARTICULARIDADES TÉCNICAS.

Características comunes en todos los equipos

- Todos los equipos serán nuevos.
- Todos los equipos contarán con el marcado CE.
- Es imprescindible que todas las tipologías cuenten con tecnología de escaneado en red con envío a carpeta compartida y dirección de correo electrónico.
- Todos los equipos deberán contar todos los equipos con un software de gestión de control de copias por usuario. La identificación de los usuarios en los equipos se realizará mediante lector de tarjeta de proximidad. Dicha tarjeta de proximidad será la misma que en la actualidad disponen los empleados del HULP como elemento de identificación (tecnología MIFARE 4k).

Características específicas

Los equipos multifunción, a criterio del HULP, se dividen en seis tipos distintos correspondientes a las siguientes configuraciones:

- Equipo Tipo A+: A4, A3, todo color, B/N, grapadora, impresión a cuadernillo.
- Equipo Tipo A: A4, A3, todo color, B/N.
- Equipo Tipo B: A4, A3, todo color sólo para A4, B/N para A4 y A3.
- Equipos Tipo C: A4, todo color, B/N.
- Equipos Tipo D: A4, B/N.
- Equipo Tipo E (multifunción para uso público): A4, B/N.

Las especificaciones técnicas mínimas se muestran en el **Anexo II**.

Características de los equipos con funciones tipo E (multifunción para uso público):

- Precio máximo que deberá abonarse por los usuarios en concepto de fotocopia será 0,05 € (IVA incluido).
- Los equipos no deberán aceptar monedas inferiores a 5 cts.
- Los ingresos generados en estos equipos serán del HULP.
- Correrá por cuenta del adjudicatario tanto el mantenimiento como todos los consumibles (incluido el papel).
- Los equipos tendrán que estar siempre operativos y, por tanto, la respuesta en caso de averías será igual a la señalada para todos los equipos multifunción a instalar en el HULP.
- Actualmente, el HULP cuenta con dos equipos para uso público:
- Equipo ubicado en el hall del Hospital Maternal: aprox. 580 copias/mes
- Equipo ubicado en el hall del Hospital General: aprox. 80 copias/mes

MATERIAL FUNGIBLE

De forma conjunta, se contratará también la adquisición de los consumibles necesarios bajo la modalidad de pago “consumibles por 1.000 páginas impresas A4” para blanco y negro y para todo color, donde se incluye la parte proporcional de todos los consumibles según tecnología.

Tóner: todos los tóner suministrados e instalados por el adjudicatario deberán ser nuevos.

El número de copias a blanco y negro durante el año 2024 ha sido de 1.423.522

El número de copias a todo color durante el año 2024 ha sido de 193.313

Se estima, por tanto, que el número de tóner a suministrar e instalar es de:

- Tóner en blanco y negro: aprox. 1.424 unidades/año
- Tóner en color: aprox. 194 unidades/año

El adjudicatario deberá asumir la adquisición y reposición del papel de los equipos monedero, así como la adquisición del tóner y su instalación:

- Equipo ubicado en el hall del Hospital Maternal: aprox. 580 copias/mes
- Equipo ubicado en el hall del Hospital General: aprox. 80 copias/mes

Se estima, por tanto, que el número de tóner a suministrar e instalar en los equipos monederos es de:

- Tóner en blanco y negro: aprox. 7 unidades/año

SOFTWARE DE GESTIÓN

- Todos los equipos estarán integrados en un sistema de gestión que deberá permitir, de forma fácil, controlar y gestionar todos los procesos relacionados con la impresión y copia. Este software de gestión se instalará en los puestos que determine el Servicio de Asuntos Generales.
- El adjudicatario deberá suministrar un servidor de impresión o, en su defecto, un sistema que permita la instalación y configuración de los drivers de forma remota en los distintos puestos de trabajo. Tendrá que tener en cuenta e incluir las medidas necesarias que garanticen la continuidad del servicio ante cualquier incidencia que pudiera producirse en el citado servidor.
- Integración con sistemas del hospital. El licitador deberá obtener un certificado de compatibilidad que le será entregado por parte del Servicio de Informática del Hospital Universitario la Paz, una vez supere la prueba real que éste solicite con al menos uno de los tipos de las máquinas ofertadas para el hospital en el tiempo máximo de 1 semana y, en cualquier caso, siguiendo las indicaciones que el servicio de informática disponga. Con este motivo habrá de ponerse en contacto con dicho servicio como máximo 15 días antes de la entrega de la oferta mediante el email: inform.hulp@salud.madrid.org. Ver **Anexo III**. Requisitos informática.
- El sistema deberá permitir la impresión directa desde HCIS/HP HIS y NEXUS y la liberación y contabilidad de los trabajos de impresión desde este sistema.
- Los equipos contarán con impresión obligatoria en B/N, autorización de impresión en color por categoría del personal, impresión obligatoria a doble cara, sistema de avisos a usuarios por incumplimiento de alguna política de impresión que defina el HULP, definición de cuotas de impresión máximas, etc.
- Los equipos deberán disponer de un sistema de acceso restringido, de manera que su utilización quede limitada a los usuarios autorizados que dispongan de la tarjeta de proximidad que identifica al personal del Hospital.
- Registro de usuario. Los equipos multifuncionales deberán permitir asociar los trabajos a los usuarios a través de un código y a través de la tarjeta identificativa desde el propio equipo y por el propio usuario.
- Control de todos los equipos (incidencias, consumibles, alarmas, etc.).
- Control de los trabajos realizados por los equipos: capacidad para gestionar las colas de impresión y asignar límites a dispositivos y/o usuarios.

- Gestión de estadísticas: consumo de impresiones y copias, número de incidencias por equipo y mes, gasto de consumible, etc.
- Asignación del gasto realizado por cada usuario y/o centro de coste. Cada usuario sólo podrá ver sus propios trabajos, para imprimir o borrar y la solución no requerirá de la instalación de ninguna aplicación en los PC clientes.
- Posibilidad de crear colas de impresión para retener los trabajos y poder liberarlos en un grupo de dispositivos multifunción previa identificación por parte del usuario en la multifunción elegida.
- Borrado de trabajos no deseados.
- Borrado automático de trabajos no liberados en un determinado plazo de tiempo.
- El software debe permitir definir perfiles de usuario que permitan controlar las siguientes operaciones:
 - Envío de faxes;
 - Límite de copias/impresiones que pueden realizarse en b/n;
 - Límite de copias/impresiones que pueden realizarse en color;
 - Escáner: acceso a carpetas compartidas en servidores donde el usuario pueda guardar los documentos escaneados. Debe permitir asignar a un perfil una carpeta por defecto y permitirle al usuario seleccionar carpetas adicionales;
 - Los perfiles deben permitir las siguientes asociaciones o combinaciones:
 - Perfil asignado a uno o varios grupos de seguridad que englobe a uno o varios usuarios;
 - Perfil asignado únicamente a uno o varios usuarios;
 - Cualquier combinación de los anteriores, por ejemplo, perfil asignado al grupo de seguridad XXX para el equipo impresora YYY.
- Deberá permitir la creación de una base de datos de usuarios a los que asociar los perfiles de privilegios de uso de los equipos. La empresa adjudicataria deberá realizar el volcado de la base de datos que existe actualmente en el HULP y que contiene la información correspondiente a los perfiles, grupos.... Esta información será, por tanto, la base de funcionamiento del software desde el inicio de la contratación del servicio. El adjudicatario será responsable del mantenimiento y actualizaciones del software de gestión de equipos y del servidor de impresión durante el período de vigencia del contrato.

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS

En un plazo de 1 mes desde la entrada en vigor del contrato la empresa adjudicataria implantará la totalidad del objeto del contrato que incluirá la configuración de los parámetros necesarios en los equipos informáticos del hospital y en los equipos suministrados, de forma que queden completamente operativos y disponibles para los usuarios. Asimismo, se habrá realizado el volcado de la base de datos de usuarios (grupos, perfiles,...) existente en el hospital para permitir el correcto funcionamiento del software de gestión a implantar por 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 HULP 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 ofertante proveerá las conexiones de red en las ubicaciones de los equipos. El transporte de los equipos al lugar de entrega será por cuenta y riesgo de la empresa adjudicataria.

Asimismo, deberá asumir el traslado de equipos ante cambios en las ubicaciones internas e intracentros que pudieran producirse.

Finalizado el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a la retirada de todos los equipos de su propiedad instalados en los edificios del HULP.

Las empresas licitadoras presentarán un CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN detallando los plazos para la implantación, configuración y puesta en funcionamiento de todos los equipos indicados en el presente expediente haciendo uso de medios propios.

PLAN DE FORMACIÓN

La empresa adjudicataria proporcionará formación al personal del HULP que operará habitualmente con los equipos con el fin de que puedan obtener de ellos el máximo rendimiento y aprovechamiento. La formación será presencial en el caso del personal del Servicio de Asuntos Generales (AAGG) así como otras personas de interés que pueda designar el centro.

En el caso del personal del Servicio de AAGG se proporcionará formación técnica específica en relación a la configuración de los dispositivos, conectividad, controladores de impresión, gestión de usuarios, perfiles, permisos y funcionalidades completas de los equipos y del software de gestión.

Para el resto de unidades se contará con folletos digitales informativos con las instrucciones de uso de los equipos.

PERSONAL

El adjudicatario vendrá obligado a tener de presencia física de una persona durante todos los meses del año. Dicha persona será la encargada del mantenimiento de los equipos y deberán contar con capacidad resolutoria para dar respuesta a todas las necesidades de reparaciones y cuidados que precisen los equipos, incluida la gestión del software de los equipos multifunción y del sistema de gestión y consultas. Su horario será como mínimo de 8:00 h a 15:00 h de lunes a viernes. El personal de la empresa adjudicataria que preste sus servicios en el Hospital deberá permanecer debidamente uniformado e identificado.

Fuera de este horario el adjudicatario deberá facilitar un teléfono de contacto para solucionar incidencias.

El personal que, formará parte del contrato, dependerá y será por cuenta de la empresa adjudicataria, la cual ostentará todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario a tenor de la legislación laboral social vigente en cada momento, excluyéndose cualquier tipo de relación laboral entre el HULP y dicho personal, no pudiendo por ello exigir al HULP ningún tipo de responsabilidad como consecuencia de la relación existente entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores.

Se deberá presentar un listado detallado de las funciones que serán asignadas al personal adscrito al hospital para atender los equipos, especificando el tiempo de atención al usuario, tiempos dedicados al mantenimiento y conservación, gestión del servicio, etc.

Dirección Técnica del servicio: la empresa habrá de nombrar un representante y coordinador del servicio que ejercerá de interlocutor único con la Dirección del centro. Este representante será responsable del correcto funcionamiento del servicio y velará por el cumplimiento de los objetivos del presente pliego, en la forma indicada en el mismo. El HULP se reserva el derecho de rechazar, por razones justificadas, al representante del adjudicatario, obligándose éste a sustituirle en un plazo de siete días.

El HULP se reserva la competencia de evaluar si, una vez puesto en marcha el contrato, el personal se adecua a las necesidades del Hospital, debiendo el adjudicatario en caso contrario, proceder a la sustitución del mismo.

MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS EQUIPOS

De forma general:

- La garantía de los equipos cubrirá todo el período de vigencia del contrato.
- El mantenimiento de los equipos será de forma continua, de manera que se encuentren en perfecto estado de funcionamiento y limpieza, corriendo por cuenta del adjudicatario la reposición de cuantos elementos o piezas sean necesarias para el correcto funcionamiento de las mismas, bien sea como consecuencia del desgaste de sus elementos o de su rotura.
- El adjudicatario deberá suministrar el material necesario para el funcionamiento de los equipos multifunción que incluirá, en todo caso, tóner, aceite, tambor, revelador, fusor, material de encuadernación, grapas y cualquier otro consumible necesario para el funcionamiento de los mismos.
- Los equipos deberán ir acompañados de su catálogo correspondiente, con descripción detallada de sus características técnicas y de funcionamiento, todo ello en español.

De forma específica:

Todos los equipos instalados propiedad del adjudicatario deben estar bajo el control y el mantenimiento del operador con las siguientes funciones:

- Revisión de consumibles y estado de los equipos diariamente en el Hospital La Paz.
- Revisión mensual en Centros de Especialidades, Centros de Salud Mental, Hospital de Cantoblanco y Hospital Carlos III y Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal.
- Recepción, gestión y resolución de incidencias detectadas con el software de gestión.
- En caso de avería el tiempo de respuesta deberá ser inmediato.

- No obstante, cuando la avería se prevea que puede tener una duración superior a 48 horas, se procederá a sustituir la máquina por otra de similares características.
- El adjudicatario se compromete a ajustarse a los siguientes tiempos máximos de servicio:
 - Tiempo de respuesta: 1 hora laborable desde el aviso. Se entiende por tiempo de respuesta el que tarda el servicio técnico del adjudicatario en desplazarse al lugar de aviso para comprobar el estado del equipo averiado.
 - Tiempo de solución: 24 horas laborables. Tiempo que tardan los servicios técnicos del adjudicatario en reparar la avería y dejar el equipo operativo, a contar desde la visita de los servicios técnicos o, si no resultara necesaria la visita previa, desde la comunicación de la avería
 - Tiempo de sustitución: 48 horas laborables. Ningún equipo podrá estar inactivo por un periodo superior a ese tiempo, contado desde el momento de la comunicación de la avería o incidencia al adjudicatario, quedando éste obligado a sustituir el equipo por otro igual o de similares características transcurrido ese periodo.
- No se contabilizan los sábados, domingos y festivos en los cálculos de días. En días hábiles, se computarán como horas laborables las comprendidas entre las 8:00 y 15:00 horas.
- Todos los avisos se harán, preferentemente, por correo electrónico para dejar constancia del momento en que se realizan.

Otros equipos:

El adjudicatario estará obligado al mantenimiento del escáner ubicado en el Servicio de Anatomía Patológica del HULP, asimismo, deberá asegurar la compatibilidad y correcto funcionamiento de la integración de dicho equipo con las aplicaciones implantadas en el Servicio de Anatomía Patológica (ScanApp e Indexad).

Si el mantenimiento del equipo y/o el aseguramiento de compatibilidad y correcto funcionamiento de la integración del escáner no fuera posible, la empresa adjudicataria deberá proveer de un equipo nuevo de similares características al existente actualmente, asegurándose, en todo momento, de la compatibilidad y correcto funcionamiento de la integración con las aplicaciones indicadas anteriormente.

Características del equipo actual:

- Escáner de producción A3 ultracompacto.
- Escaneo en color a alta velocidad (60 ppm vertical/80 ppm apaisado).
- Características de procesamiento de imágenes avanzado.
- Sistema de transporte de papel de gran fiabilidad.
- Sistemas de ahorro de energía.
- Kofax VRS incluido.

Informe de gestión:

El adjudicatario queda obligado a enviar mensualmente al Servicio de Asuntos Generales un informe sobre las incidencias que hayan podido afectar a los equipos. El informe recogerá, al menos, la siguiente información:

- Equipo y número de serie.
- Tipo de avería.
- Fecha y hora de comunicación de la incidencia.
- Fecha y hora de resolución de la misma.
- Sustitución temporal del equipo, en su caso.
- Número de impresiones/copias realizadas.

DISPOSICIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Todos los equipos multifuncionales a suministrar deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos de calidad, ergonómicos, medioambientales, ahorro energético, compatibilidad electromagnética y seguridad.

Los equipos, sus componentes y productos objeto del contrato, deberán estar sujetos a cumplimiento de requisitos técnicos esenciales establecidos en Reglamentos, Directivas, o en otras disposiciones normativas de obligado cumplimiento, tanto en el ámbito europeo como el nacional.

AMPLIACIÓN O DISMINUCIÓN DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Si por necesidades del HULP fuera necesario ampliar el número de equipos multifunción previstas del anexo 1 se transmitirá dicha necesidad al licitador quien, en el plazo de 1 mes deberá proceder a su instalación.

El equipo se incorporará al contrato en las mismas condiciones técnicas y económicas que el resto de las máquinas y que corresponderá a alguno de los tipos de máquinas indicados (tipo A+, A, B, C, D o E).

La nueva máquina se adscribirá al contrato hasta la finalización del mismo.

A su vez, en caso de que, alguna de las máquinas del contrato dejara de ser necesaria se requerirá al licitador que las retire dejando de formar parte del contrato.

PRECIOS Y FACTURACION

Mensualmente, el adjudicatario emitirá factura por el importe de la doceava parte del precio adjudicado anualmente correspondiente al arrendamiento y el gasto de fungibles de los equipos más la parte correspondiente al mantenimiento de los mismos.

MEJORAS

- Número de equipos TIPO C adicionales ofertados para su instalación desde el inicio del expediente.
- Mejoras de las características técnicas de los equipos en cuestión (velocidad, clasificador, alimentador automático para papel continuo, color de realce, escáner dúplex en un solo paso, etc.), siempre que en su conjunto no sobrepase la cantidad estimada de la licitación. Ver “Anexo II. Características técnicas equipos de impresión multifunción HULP”.
- Número de equipos de similares características a los que se piden en este Pliego, que la empresa ponga a disposición de este Hospital (“en stock” en las dependencias del Hospital) como equipos de sustitución, para posibles incidencias o necesidades eventuales.
- Posibilidad de hacer uso de las máquinas multifunción a través de dispositivos smartphones, tablets y otros terminales móviles de forma controlada; integrando una solución que permita a los usuarios recoger sus trabajos de impresión en cualquier multifunción de las instaladas en el centro sanitario, quedando los trabajos de impresión retenidos en un servidor a la espera de que el usuario se identifique en un equipo para liberarlos.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR

- Fotografías de los equipos ofertados para cada una de las tipologías definidas en los presentes pliegos.
- Cronograma de implantación detallando los plazos para la implantación, configuración y puesta en funcionamiento de todos los equipos indicados en el presente expediente haciendo uso de medios propios.
- Listado detallado de las funciones que serán asignadas al personal adscrito al hospital para atender los equipos, especificando el tiempo de atención al usuario, tiempos dedicados al mantenimiento y conservación, gestión del servicio, etc.
- **Anexo IV.** Características de los equipos ofertados.

En Madrid, a 15 de septiembre de 2025.

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ DURAN ESTHER RODRIGUEZ
Fecha: 2025.10.14 12:33

Esther Rodríguez Durán
Jefa de Servicio de AAGG
Hospital Universitario La Paz