

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA EL SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO DE LAS FOTOCOPIADORAS Y EQUIPOS MULTIFUNCIÓN MARCA CANON DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA Y SUS CENTROS DEPENDIENTES

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO DE LAS FOTOCOPIADORAS Y EQUIPOS MULTIFUNCIÓN MARCA CANON DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA Y SUS CENTROS DEPENDIENTES, que tiene como finalidad mantener en perfecto estado de funcionamiento todos los equipos, minimizando el desgaste de los mismos, reduciendo el riesgo de averías, mejorando su rendimiento y prolongando su vida útil.

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de mantenimiento integral de las fotocopiadoras y equipos multifunción de la marca Canon, propiedad del Hospital Universitario de La Princesa.

2. ALCANCE

El servicio integral de mantenimiento se prestará sobre los equipos multifunción y fotocopiadoras instalados en el Hospital Universitario de La Princesa y sus centros dependientes (Centro de Especialidades Periféricas Hermanos García Noblejas, Centro de Salud Mental Chamartín y Centro de Salud Mental Salamanca), en adelante HUP. A los efectos de estimar los costes por el servicio de mantenimiento en Anexo I se relacionan los modelos de las máquinas, número de serie y fecha de instalación, así como el número de copias realizadas en el ejercicio anterior y el importe máximo por copia admitido para el periodo de ejecución. Dicha relación tendrá carácter no exhaustivo, incorporándose a la misma tanto los equipos que, en el futuro sustituyan a aquellos que causen baja como los que pasen a quedar fuera de garantía durante la vigencia del contrato.

El servicio de mantenimiento integral incluirá tanto el mantenimiento preventivo como correctivo y deberá abarcar, como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Desplazamientos del personal técnico.
- Mano de obra especializada.
- Sustitución e instalación de todas las piezas de repuesto que se precisen para el correcto funcionamiento de los equipos
- Inclusión de las copias realizadas en las fotocopiadoras dentro del servicio contratado, sin costes adicionales derivados de las mismas.
- Puesta en marcha, instalación y configuración de los equipos de nueva incorporación.
- Actualización de firmware, sistemas operativos y demás componentes lógicos de los equipos, incluyendo software, controladores y drivers que requieran los equipos.

Se incluirán en el contrato todos los consumibles, tóner, fotoconductores, grapas y cualesquiera otros elementos necesarios para el funcionamiento de los equipos.

Todas las prestaciones descritas deberán realizarse conforme a las especificaciones técnicas del fabricante y a la normativa vigente aplicable, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y el adecuado rendimiento de los equipos.

3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las tareas de mantenimiento preventivo estarán orientadas a minimizar el desgaste de los equipos, reducir el riesgo de averías, mejorar su rendimiento y prolongar su vida útil.

Consistirá en la inspección y revisión periódica de los equipos, con una periodicidad mínima trimestral. Durante dichas actuaciones se realizará la comprobación general del estado del equipo, ajustes y calibraciones necesarias y limpieza específica de los elementos internos y externos.

4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo tendrá por objeto la reparación de las averías que pudieran producirse en los equipos como consecuencia de su uso normal, ya sean detectadas durante las operaciones de mantenimiento preventivo o comunicadas por los responsables del HUP.

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar cuantas actuaciones sean necesarias para restablecer el correcto funcionamiento de los equipos afectados, incluyendo la sustitución de piezas y componentes defectuosos, sin coste adicional para el hospital.

4.1. Partes de trabajo

Con ocasión de cualquier actuación realizada por la empresa adjudicataria, tanto en el marco del mantenimiento preventivo como del correctivo, deberá emitirse un parte de trabajo, debidamente cumplimentado, que incluirá como mínimo la siguiente información:

- Fecha de la intervención.
- Ubicación del equipo.
- Modelo.
- Número de serie.
- Descripción y características de la avería detectada.
- Material de repuesto utilizado, en su caso.

Dicho parte de trabajo deberá quedar a disposición del HUP y podrá ser requerido en cualquier momento por los servicios competentes.

4.2. Plazos de reparación

En el supuesto de que no fuera posible la resolución de la avería en el momento de la asistencia técnica por necesitar algún repuesto no disponible, la empresa adjudicataria deberá informar de forma expresa de la causa y de la estimación del plazo de reparación.

En todo caso, el plazo máximo para la subsanación de la avería será de cinco (5) días laborables. Transcurrido dicho plazo sin que la reparación haya sido efectuada, el

adjudicatario, a solicitud del hospital, estará obligado a instalar una máquina en cesión gratuita, con prestaciones equivalentes a las del equipo averiado, durante el tiempo adicional que transcurra hasta la reparación.

4.3. Imposibilidad de reparación

Cuando la reparación del equipo resulte imposible, ya sea por falta de repuestos u otras causas debidamente justificadas, la empresa adjudicataria deberá remitir un informe técnico al Servicio de Asuntos Generales del hospital, poniendo de manifiesto dicha circunstancia, a efectos de proceder, en su caso, a la baja del equipo del contrato de mantenimiento.

Si las reparaciones no pudieran realizarse en el lugar de instalación del equipo y fuera inevitable su traslado a los talleres de la empresa adjudicataria, el transporte no supondrá coste alguno para el hospital, siendo responsabilidad del adjudicatario la correcta manipulación y custodia del equipo.

El Servicio de Asuntos Generales comunicará periódicamente a la empresa adjudicataria aquellos equipos, incluidos en el contrato, que causen baja por deterioro u obsolescencia durante la vigencia del mismo.

La baja del equipo implicará la obligación del adjudicatario de proceder a su retirada, garantizando que el mismo reciba el tratamiento y la gestión de residuos que correspondan, de conformidad con la normativa vigente en materia medioambiental.

La empresa adjudicataria deberá disponer de certificación ISO 14001:2015 o equivalente, en vigor, emitida por entidad acreditada por ENAC, cuyo alcance incluya operaciones relacionadas con la prestación de servicio objeto del contrato. Dicha certificación deberá mantenerse vigente durante toda la ejecución del contrato.

5. CONDICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

5.1. Protección de datos y seguridad de la información

La prestación del servicio se realizará en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como conforme a los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 27001 relativa a los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

El licitador deberá acreditar, mediante certificación vigente emitida por entidad acreditada por ENAC, el cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001, cuyo alcance incluya la totalidad de los procesos y operaciones implicados en la prestación de este servicio de mantenimiento. Dicha certificación deberá mantenerse en vigor durante toda la ejecución del servicio.

El adjudicatario tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, debiendo formalizar el correspondiente Contrato de Encargado de Tratamiento en los términos establecidos por el HUP.

5.2. Medios técnicos y humanos

Será responsabilidad exclusiva del adjudicatario comunicar a su personal adscrito al servicio contratado, las obligaciones, prohibiciones y condiciones establecidas en el presente pliego.

El licitador deberá presentar certificado o carta del fabricante de los equipos, en la que se acredite que el personal asignado al servicio se encuentra debidamente cualificado y autorizado para la realización de las tareas de mantenimiento de los equipos objeto del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de oficina operativa en la Comunidad de Madrid, así como de los medios humanos suficientes, en número y cualificación, para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el pliego.

5.3. Comunicaciones y sistemas de monitorización

El adjudicatario deberá facilitar un teléfono permanente de asistencia técnica, así como direcciones de correo electrónico habilitadas para la correcta comunicación y gestión del servicio.

Al inicio del contrato, se facilitará la lectura inicial de los contadores de todos los equipos incluidos en el mismo.

Los equipos multifunción dispondrán de conectividad directa con la empresa adjudicataria, que permita la comunicación remota de incidencias técnicas y la detección automática de falta de consumibles.

El software de monitorización de incidencias y consumibles deberá comunicar directamente con el centro de servicio del adjudicatario.

5.4. Horario de prestación del servicio

Tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo se realizarán, con carácter general, durante la jornada laboral en días laborables, en horario de 8:00 a 15:00 horas, salvo en casos excepcionales debidamente justificados.

Las averías que se produzcan deberán ser atendidas en un plazo máximo de ocho (8) horas laborables desde su notificación por parte del HUP, debiendo ser solucionadas de forma rápida y eficaz conforme a las especificaciones del contrato.

5.5. Costes incluidos en el servicio

El adjudicatario asumirá la totalidad de los costes de transporte y desplazamiento que se requieran para la realización de las reparaciones, incluida, en su caso, la sustitución temporal de equipos.

Será por cuenta del adjudicatario la sustitución de piezas por rotura o desgaste, así como la aportación de cualquier material o elemento que sea preciso para la correcta prestación del servicio. Las piezas de repuesto deberán ser originales de la marca CANON.

Asimismo, el contrato de servicio integral incluirá todos los consumibles, tales como grapas, tóner negro y color y, en general, cualquier otro elemento consumible necesario para el funcionamiento de los equipos, quedando expresamente excluido el papel. Todos los consumibles deberán ser originales de la marca CANON.

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio, deberá disponerse de un repuesto de tóner en stock por máquina. Cuando se produzca el agotamiento del tóner en uso, el usuario repondrá el existente en stock y solicitará la reposición y retirada del consumible agotado que deberá ser aportado por el adjudicatario en un plazo máximo de siete (7) días.

El HUP podrá comprobar en cualquier momento, durante la ejecución del servicio, que el tóner y las piezas de sustitución corresponden a material original del fabricante, siendo el incumplimiento de esta condición causa justificada de resolución del contrato.

5.8. Facturación

La facturación mensual de las impresiones realizadas se basará en la información facilitada por el software de monitorización o, en su defecto, en la lectura del contador de copias efectuada mensualmente por la empresa adjudicataria, de manera que en la factura figure el número exacto de copias realizadas.

6. PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

La empresa adjudicataria adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que resulte de aplicación a la prestación del servicio objeto del contrato. Deberá garantizar que el personal que adscriba al contrato, esté debidamente formado y sea competente en materia de buenas prácticas ambientales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medioambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos.

De conformidad con la Política Ambiental del Hospital Universitario de La Princesa (HUP), el adjudicatario adquiere los siguientes compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad en las instalaciones del HUP.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.
- Retirar los residuos generados y en caso inexcusable de tener que depositarlos en los contenedores del HUP, se realizará bajo el consentimiento del personal del centro responsable de la contratación.
- Reducir las emisiones y ruidos de los equipos aplicando el mantenimiento preventivo.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Realizar un uso eficiente y responsable de los recursos naturales, reduciendo al máximo el consumo de agua y energía y papel.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del centro.

El adjudicatario deberá aportar, cuando le sea requerido por el HUP, toda la documentación justificativa que acredite el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales.

La empresa adjudicataria responderá de cualquier incidente, que pudiera producirse como consecuencia directa de la ejecución del contrato, que conlleve una repercusión en el medio ambiente, asumiendo íntegramente los posibles costes derivados de sus actuaciones.

El servicio de mantenimiento incluirá la recogida y gestión de los residuos generados que requieran un tratamiento regulado, tales como cartuchos de tóner y otros consumibles.

En Madrid, a fecha de firma
LA JEFA DE SECCIÓN DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES

Firmado digitalmente por: NDONGO DEL POZO SARA
Fecha: 2026.02.10 09:29

Fdo: D^a Sara NDONGO DEL POZO

ANEXO I
RELACIÓN DE EQUIPOS, COPIAS ESTIMADAS E IMPORTE MÁXIMO POR COPIA

| MODELO | Nº SERIE | F. Instalación | UBICACIÓN | IMPRESIÓN | IMPORTE COPIA | Nº COPIAS 2025 |
|----------------|-----------|----------------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| IR 1022 | TJG 34905 | 05/05/2008 | -2 | B/N | 0,012247 | 1.087 |
| IR 1133IF | QXQ37613 | 03/06/2016 | -2 | B/N | 0,02558 | 10.317 |
| IR 1022 | TJG 34909 | 05/05/2008 | -1 | B/N | 0,012247 | 1.000 |
| IR 1022 | TJG 34902 | 05/05/2008 | -1 | B/N | 0,012247 | 13.595 |
| IRADV529 | 4GK00971 | 11/08/2023 | -1 | B/N | 0,008355 | 10.427 |
| MF 419X | URQ 03345 | 13/10/2016 | 0 | B/N | 0,025403 | 9.572 |
| IR 1022 | TJG 34899 | 05/05/2008 | 0 | B/N | 0,012247 | 2.261 |
| IR 1022 | TJG 33831 | 05/05/2008 | 0 | B/N | 0,012247 | 3.676 |
| IR 3530 | KJH 01890 | 03/08/2005 | 0 | B/N | 0,021791 | 1.000 |
| IR ADV 6065 | GEH 00914 | 14/01/2011 | 0 | B/N | 0,008064 | 144.033 |
| IRC257i A4 | 4HX 03133 | 31/07/2023 | 0 | COLOR | 0,064273 | 24.242 |
| | | | | B/N | 0,006963 | 11.580 |
| IRADV6870I | 3MA00965 | 08/01/2025 | 0 | B/N | 0,004572 | 234.921 |
| IR 527I | 23A02646 | 08/02/2021 | 0 | B/N | 0,009794 | 27.149 |
| IR 1022 | TJG 34908 | 05/05/2008 | 1 | B/N | 0,012247 | 11.673 |
| IR 1022 | TJG 34894 | 05/05/2008 | 1 | B/N | 0,012247 | 1.000 |
| IR 1022 | TJG 34895 | 05/05/2008 | 2 | B/N | 0,012247 | 4.082 |
| IR ADV DX4935i | 4PD03858 | 01/10/2024 | 2 | B/N | 0,00452 | 3.200 |
| IR 1022 | TJG 33834 | 05/05/2008 | 3 | B/N | 0,012247 | 1.000 |
| IR 1133I | QXQ34300 | 29/02/2016 | 3 | B/N | 0,02558 | 5.312 |
| IR 2016 | KRB 54835 | 03/10/2006 | 3 | B/N | 0,021791 | 3.283 |
| IR 1024 | DQY 20413 | 22/04/2010 | 3 | B/N | 0,017065 | 2.271 |
| IRC259I | 4HX07076 | 01/01/2024 | 3 | COLOR | 0,064273 | 4.377 |
| | | | | B/N | 0,006963 | 6.520 |
| IRC257i A4 | 4HX05607 | 20/09/2023 | 3 | COLOR | 0,064273 | 14.499 |
| | | | | B/N | 0,006963 | 4.316 |
| IR 1022 | TJG 34903 | 05/05/2008 | 4 | B/N | 0,012247 | 1.000 |



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277883242053315684452**

| MODELO | Nº SERIE | F. Instalación | UBICACIÓN | IMPRESIÓN | IMPORTE COPIA | Nº COPIAS 2025 |
|----------------------|-----------|----------------|---------------|-----------|---------------|------------------|
| IR 1022 | TJG 34889 | 05/05/2008 | 4 | B/N | 0,012247 | 1.286 |
| IR 1022 | TJG 34896 | 05/05/2008 | 5 | B/N | 0,012247 | 3.527 |
| IR 1022 | TJG 33833 | 05/05/2008 | 6 | B/N | 0,012247 | 4.296 |
| IR ADVC259 | 4HX22286 | 17/10/2024 | 6 | COLOR | 0,06234 | 1.673 |
| | | | | B/N | 0,006754 | 2.022 |
| IRADV4925 | 4TG 01105 | 22/09/2023 | 7 | B/N | 0,003214 | 77.181 |
| IR ADV527 | 23A05077 | 20/04/2021 | 7 | B/N | 0,009794 | 6.096 |
| IR 1022 | TJG34897 | 05/05/2008 | 9 | B/N | 0,012247 | 1.000 |
| IR 1133IF | QXQ10599 | 01/11/2014 | 9 | B/N | 0,02558 | 6.947 |
| IR 3570 | KFW06063 | 31/10/2005 | 9 | B/N | 0,021791 | 1.000 |
| IR ADV C3926I | 4MM20644 | 14/02/2025 | 9 | COLOR | 0,02663 | 3.000 |
| | | | | B/N | 0,004676 | 1.213 |
| IR5750i | 3AS06118 | 05/02/2021 | 11 | COLOR | 0,03767 | 20.532 |
| | | | | B/N | 0,005023 | 46.868 |
| IR5750i | 3AS06103 | 05/02/2021 | 11 | COLOR | 0,03767 | 73.877 |
| | | | | B/N | 0,005023 | 41.158 |
| IRC 3530i | XTU15069 | 14/12/2018 | 12 | COLOR | 0,065956 | 78.188 |
| | | | | B/N | 0,009528 | 26.724 |
| IRC5850i | 3LL01941 | 11/02/2022 | 12 | COLOR | 0,036221 | 31.819 |
| | | | | B/N | 0,004829 | 34.190 |
| IR5750i | 3AS06122 | 05/02/2021 | 12 | COLOR | 0,03767 | 36.084 |
| | | | | B/N | 0,005023 | 6.641 |
| IR 1024A | DQY27953 | 16/11/2010 | CEP HGN | B/N | 0,017065 | 4.539 |
| IRC1533IFA4 | 4UM06464 | 10/02/2025 | CEP HGN | COLOR | 0,040521 | 4.731 |
| | | | | B/N | 0,004364 | 3.863 |
| IRADV4925 | 4TG 01435 | 22/09/2023 | CEP HGN | B/N | 0,003214 | 12.747 |
| IR 3045 | MVA 04737 | 01/07/2008 | CSM Chamartín | B/N | 0,014667 | 39.434 |
| IR ADV4935i | 4PD04418 | 19/11/2024 | CSM Salamanca | B/N | 0,004468 | 14.849 |
| TOTAL COPIAS: | | | | | | 1.142.878 |



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **127788324053315684452**