

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE CENTRO DE REPROGRAFÍA (CDR) DE METRO DE MADRID**



**DIRECCIÓN SECRETARIA GENERAL
DIVISIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA
ÁREA DE LOGÍSTICA
SERVICIO DE PLANIFICACIÓN LOGÍSTICA, TRANSPORTE Y MOVILIDAD**



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETO	3
3	SITUACIÓN ACTUAL	3
4	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DEL CDR	4
4.1	TRABAJADORES, FUNCIONES Y HORARIO DEL CDR.....	4
4.2	EQUIPOS Y MATERIALES DESTINADOS AL CDR	5
4.3	TIPOLOGÍA DE TRABAJOS REALIZADOS EN EL CDR	8
4.4	CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS EN EL CDR.....	9
4.5	VOLUMETRÍA CDR	9
5	INSTALACIÓN EQUIPOS Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE	12
5.1	PLAN DE PROYECTO Y CRONOGRAMA DE INSTALACIÓN.	13
6	ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS EQUIPOS	13
7	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	14
7.1	RETIRADA DE CONSUMIBLES.....	15
8	MEDIDAS DE CALIDAD Y CONTROL DEL SERVICIO.	15
9	REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD	15
10	NIVELES DE SERVICIO PARA EL CDR	15
11	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO. PROCESO DE RELEVO POR CAMBIO DE LA EMPRESA CONTRATISTA.....	16
12	PORTAL O APLICACIÓN WEB	16



1 INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid S.A., en adelante METRO, cuenta con múltiples centros de trabajo distribuidos geográficamente por la Comunidad de Madrid para la prestación del servicio de transporte de viajeros que tiene encomendado.

Para la correcta prestación del servicio es necesario disponer de un servicio de reprografía que responda a las necesidades de las diferentes áreas y servicios de METRO.

En el año 2022 se adjudicó el contrato del servicio de reprografía e impresión que está próximo a finalizar y al que se requiere dar continuidad con esta nueva licitación.

2 OBJETO

El presente documento tiene como objeto definir las características técnicas necesarias para la prestación del servicio de reprografía, de acuerdo con los criterios descritos en el Pliego de Condiciones Particulares.

El servicio del Centro de Reprografía (en adelante CDR) en la Sede Social de METRO, (en adelante SEDE), comprende las siguientes prestaciones unificadas en un único lote:

- Instalación y puesta en servicio de los equipos necesarios en el CDR para realizar los diferentes tipos de trabajos requeridos en la Oferta Económica.
- Servicio Integral de Reprografía basado en un modelo de facturación por los trabajos realizados en el CDR, en el que se incluya la Asistencia Técnica de los equipos, así como la provisión de todos los componentes y consumibles incluido el papel de impresión y los materiales necesarios para la correcta ejecución de los trabajos solicitados.
- Sistema de Control y Gestión Remota de los equipos de impresión
- Gestión de los residuos de los equipos de impresión.

3 SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el servicio se presta a través del Centro de Reprografía ubicado en la SEDE, situada en Avenida de Asturias, nº 4, C.P. 28029, Madrid.

A continuación, se relacionan los equipos de producción existentes actualmente en el CDR.

- **CDR:**
 - 2 equipos PrimeLink B9100: Producción blanco y negro, 100 ppm con acabadora Production Ready (Equipos de la actual empresa contratista)



- 2 equipos PrimeLink C9065: Producción Color, 65 ppm con acabadora Business Ready (Equipos de la actual empresa contratista)
- Plotter Sure Color T5200D: Producción B/N y Color, Din A0 (Equipo de la actual empresa contratista)

4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DEL CDR

El servicio de Reprografía se presta actualmente desde un espacio habilitado en la SEDE (Avenida de Asturias, nº 4).

Los servicios que se prestan actualmente en el Centro de Reprografía son: fotocopiado, impresión, escaneado, digitalización de documentos y todos aquellos servicios de manipulación asociados a estos. La empresa Contratista deberá garantizar el servicio y cobertura de las necesidades actuales y futuras. Para ello deberá disponer de los equipos propios necesarios que permitan realizar los trabajos en los tiempos requeridos.

4.1 TRABAJADORES, FUNCIONES Y HORARIO DEL CDR.

La empresa Contratista destinará al menos una persona operadora de reprografía para la prestación del servicio de CDR, garantizando en todo momento la atención presencial del mismo en el horario de servicio durante toda la vigencia del contrato. A efectos informativos, actualmente el CDR es atendido por una persona operadora de reprografía durante el horario de servicio.

Las personas operadoras de reprografía que presten el servicio en el CDR deberán contar una experiencia de al menos 4 años realizando todo tipo de actividades de reprografía similares a las demandas en este pliego. El horario de servicio será de 8h a 16h, si bien, en caso de necesidad del servicio podría pactarse otra distribución horaria.

El CDR deberá ser atendido presencialmente durante toda la vigencia del contrato, por lo que se deberá prever la sustitución de las personas operadoras por otro perfil análogo durante sus descansos, vacaciones o cualquier situación sobrevenida.

METRO podrá exigir a la empresa Contratista que sustituya a cualquier trabajador adscrito a estos servicios cuando incumpla el horario o no se comporte con la diligencia precisa en la realización de su cometido.

La empresa Contratista deberá disponer de una persona gestora encargada del contrato, que será la responsable máxima de todo el servicio y deberá resolver las incidencias y peticiones. Será la persona interlocutora con METRO para solventar cualquier tipo de cuestión comercial y/o administrativa, reclamaciones de servicios y facturas, así como cualquier otra incidencia que pudiera presentarse durante la ejecución del contrato. Dicha persona gestora encargada



del contrato dispondrá de un teléfono y correo electrónico disponibles en el horario establecido de apertura del CDR.

4.2 EQUIPOS Y MATERIALES DESTINADOS AL CDR

Para la prestación del servicio de CDR, las características y número de equipos a instalar deberán proporcionar un nivel de servicio que sea, como mínimo, igual al prestado en la actualidad.

De manera orientativa, los equipos de producción existentes actualmente en el CDR son aquellos detallados en el apartado 3 del presente documento, siendo todos ellos propiedad de la actual empresa Contratista.

Al inicio del contrato la empresa Contratista deberá incorporar al menos un equipo de producción en B/N, tres equipos de producción en color y un plotter que igualen o mejoren las características técnicas establecidas en este PPT, junto con sus elementos de acabado. De todos estos equipos, los licitadores deberán aportar ficha técnica en su oferta técnica, detallando las características técnicas de los nuevos equipos.

Por tanto, en la oferta se presentarán las especificaciones técnicas de todos los equipos de impresión ofertados, que deberán:

- Los equipos de color deberán ser nuevos y no remanufacturados al asumir una parte importante de la producción. El equipo de Blanco y Negro podrá ser remanufacturado debido a que el volumen de producción es significativamente menor que en color. No se podrán proponer equipos que hayan superado un volumen de 1.000.000 copias realizadas en el momento de inicio del contrato.
- Ser todos los equipos de impresión de la misma marca (con excepción del plotter), para la que la empresa licitadora deberá tener la condición de servicio técnico oficial. Este punto deberá ser acreditado mediante certificación del fabricante.
- El plotter también podrá ser remanufacturado por ser su producción residual. Este equipo podrá ser de marca diferente a los dispositivos de impresión general.

A continuación, se describen las características técnicas mínimas requeridas para los distintos tipos de equipos que prestarán servicio en el CDR para asegurar el debido cumplimiento de los formatos y necesidades de Metro:



EQUIPOS DE IMPRESIÓN LÁSER		
ESPECIFICACIÓN	EQUIPO COLOR	EQUIPO BLANCO Y NEGRO
Tipo de equipo	Multifunción A3 color de producción ligera	Multifunción A3 monocromo de producción ligera
Formato	SRA3 o equivalente funcional	SRA3 o equivalente funcional
Velocidad de impresión	≥ 65 ppm (color A4)	≥ 100 ppm (A4)
Resolución de impresión	≥1200 x 1200 ppp	≥1200 x 1200 ppp
Memoria RAM	≥ 4 GB	≥ 4 GB
Disco duro	≥ 320 GB	≥ 320 GB
Ciclo de trabajo mensual	≥ 200.000 páginas	≥ 500.000 páginas
Velocidad de escaneo	≥ 200 ipm	≥ 200 ipm
Resolución de escaneo	≥ 600 x 600 ppp	≥ 600 x 600 ppp
Gramaje soportado	Admisión de papel de bajo gramaje (≈60 g/m ² o inferior) y cartulina hasta 350 g/m ²	Admisión de papel de bajo gramaje (≈60 g/m ² o inferior) y cartulina hasta 350 g/m ²

PLOTTER	
ESPECIFICACIÓN	VALOR
Tecnología de impresión	Inyección de tinta
Tipo de equipo	Sistema de impresión de gran formato (plotter color) con escáner
Ancho máximo de impresión	914 mm (36 pulgadas)
Resolución de impresión	2.880 x 1.440 dpi
Velocidad de impresión	1 plano A1 en 28 segundos
Formatos soportados	Desde A4 hasta A0 y formatos personalizados
Alimentación de papel	Doble rollo con carga y cambio automático



PLOTTER	
ESPECIFICACIÓN	VALOR
Grosor de soportes	de 0,08 mm a 1,5 mm
Memoria del sistema	1 GB RAM (disco duro opcional)
Lenguajes de impresión	HP-GL/2, HP-RTL, PostScript
Conectividad	Ethernet TCP/IP y USB
Tipos de aplicaciones	CAD, GIS, planos técnicos, gráficos y cartelería

El equipamiento **técnico auxiliar** con el que cuenta actualmente el CDR es propiedad de METRO y podrá ser utilizado por la empresa Contratista para la prestación del servicio, mientras conserve las condiciones técnicas, operativas y de seguridad necesarias para su utilización. A continuación, se enumeran los equipos técnicos auxiliares con los que cuenta actualmente el CDR:

- 1 Guillotina Hidráulica.
- 1 Taladradora.
- 1 Grapadora Industrial NAGEL TAK-18.
- 2 Grapadoras eléctricas de mano.
- 1 Plastificadora Catenaria.
- 1 Troqueladora.
- 1 Plastificadora portadas adhesivas.
- 2 Encuadernadoras Térmicas.
- 1 Encuadernadora Canutillo.
- 1 Encuadernadora Espiral.
- 1 Guillotina manual.
- 1 Perforador automático de espiral y wire-O (Docupunchs).
- 1 Cortadora eléctrica TRIN 150
- 1 Plegadora de planos EUROPA DIGITAL
- Mobiliario (mesas de trabajo y mobiliario de trabajo / organización del material)

Así mismo, al inicio del contrato la empresa Contratista deberá incorporar un equipo de encuadernación tipo Channel.



La empresa Contratista deberá realizar el mantenimiento de los equipos técnicos auxiliares y, en caso de avería que requiera su sustitución, será la empresa Contratista quien se haga cargo de la misma durante la duración del contrato.

En todo caso, la empresa Contratista deberá dimensionar el equipamiento del CDR para garantizar los servicios y tiempos de respuesta requeridos por METRO.

Además, la empresa Contratista, en caso de necesidad, bien por haber un pico de trabajo, o bien por tratarse de trabajos de especial complejidad, podrá hacer uso de otros equipos que no se encuentren en el CDR de METRO, siempre que se garantice el cumplimiento de la calidad y nivel de servicio exigidos en este PPT.

En el caso de que la empresa Contratista decida sustituir alguno de los equipos propiedad de METRO en el CDR, también asumirá la retirada. La retirada y reciclado de estos equipos, así como los restantes suministrados que se retiren durante el contrato serán por cuenta de la empresa Contratista. Dicha destrucción, incluidos discos duros, se hará conforme a la legislación medioambiental y de protección de datos vigente. La empresa Contratista deberá aportar los certificados de destrucción correspondientes a cada equipo.

El **suministro de papel** consumido en el CDR, así como el resto de **material auxiliar** necesario para la prestación del servicio, tal como canutillos, tapas de documentos, material para plastificar, grapas, etc. **será por cuenta de la empresa Contratista.**

4.3 TIPOLOGÍA DE TRABAJOS REALIZADOS EN EL CDR

A continuación, se detallan los principales tipos de trabajos y materiales utilizados actualmente. Esta información es estrictamente orientativa:

- Reprografía documental (hasta DIN A3)

El trabajo consiste en el fotocopiado, impresión y escaneado de documentos en blanco y negro y color, sobre papel y transparencias hasta formato DIN A3, incluyendo reducciones, ampliaciones y reproducción múltiple.

- Reprografía de gran formato (planos)

El trabajo consiste en el fotocopiado, impresión y escaneado de planos en blanco y negro y color, en formatos comprendidos entre DIN A2 y DIN A0 o superiores, incluyendo reducciones, ampliaciones y ploteado de planos de gran longitud (Ploteado de plantas esquemáticas, planos de 29,7 x 25 metros o de más longitud)

- Plegado de planos

El trabajo consiste en el plegado de planos conforme a normativa DIN, en diferentes configuraciones (con o sin solapa).

- Trabajos de encuadernación



El trabajo consiste en la realización de encuadernaciones mediante distintos sistemas como térmica, canutillo, espiral, wire-O, sistemas de tornillos y otros equivalentes.

- Trabajos auxiliares y manipulados

Los trabajos consisten en servicios de acabado como taladrado (2 o 4 agujeros), grapado manual, guillotinado de documentos, planos y carteles, plastificado y plastificación adhesiva hasta DIN A3, preparación de portadas y vinilos adhesivos.

- Servicios documentales y de gestión

El trabajo consiste en la búsqueda y recuperación de planos en repositorios documentales, con entrega en papel o en formatos digitales (PDF, TIFF u otros equivalentes).

- Servicios específicos y urgentes

El trabajo comprende labores de impresión y escaneado urgente. Preparación de avisos, órdenes y circulares internas (cuya distribución realizará METRO). Elaboración de tarjetas de visita y digitalización de documentación operativa.

- Otros trabajos

Realización de otros trabajos de reprografía o manipulado, incluyendo soportes especiales y gramajes elevados (hasta aproximadamente 350 g/m²).

4.4 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS EN EL CDR

Los trabajos que se realicen en el CDR se clasificarán en función de su **volumen** o del **grado de criticidad** del mismo. En ambos casos y en función del nivel a que estén adscritos, estarán sujetos a unos tiempos mínimos para su realización y entrega.

El no cumplimiento de estos plazos implicará las penalizaciones que se detallan en el PCP. Los plazos comienzan desde la hora de recepción de la petición, siempre dentro del horario de trabajo del CDR:

- **Por el volumen de los mismos:**

- ✓ De 1 a 500 copias a color en A4 ≤ 8 horas
- ✓ Más de 501 copias a color en A4 ≤ 36 horas.
- ✓ Gran formato, acabados, encuadernación y trabajos especiales..... ≤ 72 horas

- **Para los trabajos solicitados por dirección:**

- ✓ Trabajos urgentes ≤ 2 horas
- ✓ Trabajos no urgentes Dentro de la jornada

4.5 VOLUMETRÍA CDR

A continuación, se detalla, de manera orientativa, la volumetría estimada durante la totalidad del contrato de los diferentes trabajos previstos en el CDR.



PRODUCCIÓN B/N Y COLOR	VOLUMEN ESTIMADO EN 60 MESES (Und)
Fotocopias en B/N	2.000.000
Fotocopias en Color	6.300.000
Escaneado B/N y Color	365.000
Impresión papel Color 80 gr. separatas color	285.000
Copias / Impresiones B/N A4 Papel adhesivo-etiquetas	7.000
Copias / Impresiones B/N A4 100gr	3.000
Copias / Impresiones Color A4 100gr	15.000
Copias / Impresiones Color A3 100gr	2.000
Copias/Impresión Color A4 160 gr.	127.500
Copias/Impresión Color A3 160 gr.	1.000
Copias / Impresiones Color A4 Papel adhesivo-etiquetas	6.000
Copias / Impresiones Color A3 Papel adhesivo-etiquetas	250
Copias / Impresiones Color A4 Transparencia	200
Copias/Impresiones Cartulina Color A4 180 gr.	1.000
Copias/Impresiones Cartulina Color A3 180 gr.	75
Impresión Color vinilo adhesivo A3	100
Impresión Color vinilo adhesivo A4	26.500
Impresión Color A4 300 gr.	2.700
ENCUADERNACIÓN	VOLUMEN ESTIMADO EN 60 MESES (Und)
Encuadernación térmica de libros	150
Encuadernación sist. Apli	5
Encuadernación espiral	500
Encuadernación tornillos Comunidad de Madrid	5
Encuadernación wire-O	61.000
Encuadernación canutillo	75
Encuadernación Chanel flexible 10 mm A4	50
Encuadernación Chanel flexible más de 10 mm A4	50
Encuadernación Chanel rígido hasta 100 hojas A4	50
Encuadernación Chanel rígido 100-200 hojas A4	50
Encuadernación Chanel rígido más de 200 hojas A4	50
ACABADOS PEQUEÑO FORMATO	VOLUMEN ESTIMADO EN 60 MESES (Und)
Plastificado A4	15.000
Plastificado A3	2.500
Plastificado adhesivo A4	3.000
Plastificado adhesivo A3	700
Plegado en tríptico	30.200
Plegado en díptico	5.000
Plegado cuadríptico	5
Trabajo de organización de reparto de circulares y avisos (Direcciones y centrales sindicales)	7.400
Alzado de separadores	95.000
Plegado y ensobrado de cartas y otros documentos.	5
Taladro de documentos distintos agujeros	8000
Guillotinado de todo tipo de documentos	34.500
Grapado de documentos fuera de equipos de gran producción	1000
Bolsitas plástico reparto avisos	7000
Fundas para planos multitaladro corte diagonal A4	5



Tarjetas de visita 300 g	12.000
Fundas multitaladro A4 documentos	5
Hoja cartulina color A4	800
Hoja cartulina color A3	50
Papel color A4 160 gramos	50
Papel color A3 160 gramos	50
Caja plástico transparente Tarjetas de Visita (100ud)	50
GRAN FORMATO	VOLUMEN ESTIMADO EN 60 MESES (Und)
Fotocopiado/impresión B/N 80 gr planos formatos Din A2	200
Fotocopiado/impresión B/N 80 gr planos formatos Din A1	200
Fotocopiado/impresión B/N 80 gr planos formatos Din A0	200
Fotocopiado/impresión B/N 80 gr planos por metro lineal (fuera de formatos Din)	3.700
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (90-100 gr) planos formatos Din A2	300
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (90-100 gr) planos formatos Din A1	150
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (90-100 gr) planos formatos Din A0	400
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (90-100 gr) por metro lineal (fuera de formatos Din)	750
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (170 gr) planos formatos Din A2	400
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (170 gr) planos formatos Din A1	600
Fotocopiado/impresión cartel COLOR (170 gr) planos formatos Din A0	1200
Digitalización de planos formatos Din A2/ Din A1/ Din A0	1500
Digitalización de planos alargados por metro lineal (fuera de formatos Din)	150
Corte y plegado de planos formatos Din	2600
Corte y plegado de planos fuera de formato, plantas esquemáticas...	1400
Guillotinado de carteles	750
Plastificado gran formato	5
TRABAJOS ESPECIALES DIRECCIÓN Y OTROS	VOLUMEN ESTIMADO EN 60 MESES (Und)
Impresión color plano especial en soporte tela	5
Etiquetas opacas	5
Tarjetones 10x21 300 gr	100
Sobres 115x225cm. Solapa recta y tira silicona 90gr. 1/0	50
Trabajo especial cuadernillo membretado 100 gr.	25
Maquetación	50
Engomado y alzado papeletas y sobres	2.000
Sobres blancos elecciones 17,5x12 cm impresos 2/0 con banda verde/azul, impresión letra/logo B/N	68.000
Sobres blancos elecciones 17,5x12 cm impresos 2/0 con banda verde/azul, impresión letra/logo color	10.000
Papel color verde/azul/blanco impresión B/N (papeletas)	100.000
Papel color verde/azul/blanco impresión Color (papeletas)	100.000
Papel mate A4 90/100g con impresión en offset a color a 1 cara	2.000
Sobre A5 blanco con solapa recta y tira de silicona impreso en offset a color	1.000



Sobre A4 blanco con solapa recta y tira de silicona impreso en offset a color	1.000
Sobre Americano blanco con solapa recta y tira de silicona impreso en offset a color	1.000

Los trabajos y volumetría indicados en la tabla anterior son a título orientativo. En ningún caso supondrán un compromiso para METRO. Sólo se pagará el coste por copia y trabajo efectivamente realizado.

5 INSTALACIÓN EQUIPOS Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE

La empresa Contratista deberá realizar la instalación física de los equipos del CDR, incluyendo:

- Conexión física a la red eléctrica.
- Conexión física a la red local.
- Captura de la dirección IP asignada.
- Instalación de drivers, configuración, etc.

Todos los equipos cuentan con sus correspondientes acometidas de electricidad y toma de datos en el emplazamiento donde se encuentran actualmente.

Asimismo, en los casos en que no existiera o hubiera que volver a realizarlas, METRO con medios propios se encargará de la realización de dicha acometida eléctrica y de datos.

La empresa Contratista deberá proporcionar el software de gestión de los equipos instalados. Este software será compatible con los sistemas existentes en METRO y será mantenido íntegramente y a su costa por parte de la empresa Contratista.

Los problemas derivados de incompatibilidades entre los sistemas informáticos de METRO, por las posibles actualizaciones de software necesarias o por otro tipo de causa, deberán ser resueltos y provistos por la empresa Contratista para que los equipos funcionen adecuadamente, asumiendo los costes que impliquen.

Esta fase de implantación se regirá por las siguientes características:

- ✓ **La fase de implantación no podrá tener una duración superior a 15 días hábiles.**
- ✓ La empresa Contratista entrante no presta el servicio de reprografía. El objetivo de esta fase es la implantación e instalación de los equipos del CDR y la integración con los sistemas de METRO, para así poder llevar a cabo una rápida y eficaz transición de la empresa Contratista saliente a la Contratista entrante.
- ✓ La empresa Contratista entrante deberá trabajar en colaboración continua con METRO y con la Contratista saliente, que durante esta fase seguirá prestando el servicio de reprografía.
- ✓ La finalización de la fase de implantación del servicio deberá contar con la aceptación expresa de METRO mediante la firma del acta de inicio de los trabajos.



- ✓ Esta fase no será facturable por la empresa Contratista entrante.

5.1 PLAN DE PROYECTO Y CRONOGRAMA DE INSTALACIÓN.

Para realizar la instalación de los equipos, en el despliegue inicial, la empresa Contratista deberá previamente coordinarse con el Gestor del Contrato de METRO, debiendo aportar una planificación detallada de entrega e instalación de los equipos del CDR y puesta en servicio, mediante cronograma y detalle de la asistencia técnica en la instalación a realizar, indicando número de técnicos que asignará, su horario y la estimación en número de jornadas laborales de personal técnico, y materiales de que va a disponer.

6 ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS EQUIPOS

La empresa Contratista, durante toda la vigencia del contrato, se obliga a realizar todas las reparaciones y sustituciones de los equipos conforme a los Niveles de Servicio establecidos en este Pliego o en aquellos que sean añadidos de forma consensuada con METRO.

Asimismo, será responsable del mantenimiento y actualizaciones del software de gestión de equipos, del servidor de impresión y drivers durante el periodo de vigencia del contrato.

La empresa Contratista pondrá a disposición de METRO un servicio de asistencia técnica que prestará soporte técnico y asistencia telefónica con cobertura de lunes a viernes de 8:00 – 16:00h.

El mantenimiento preventivo y correctivo, así como cualquier actuación de asistencia técnica sobre los equipos incluidos en el contrato, deberán ser realizados exclusivamente por el servicio técnico oficial del fabricante o por entidades autorizadas por éste, garantizando en todo caso el uso de repuestos originales y procedimientos homologados.

A requerimiento de METRO, la empresa Contratista deberá acreditar documentalmente dicha autorización durante la vigencia del contrato.

La empresa Contratista se hará cargo del mantenimiento de los equipos durante todo el periodo de vigencia del contrato.

El servicio de asistencia técnica de mantenimiento comprende la realización por parte de la empresa Contratista de todas las operaciones necesarias para la conservación, reparación y verificación de todos los equipos y la sustitución de cuantas piezas y consumibles que sean necesarios. En el caso que un equipo quede inoperativo y no pueda ser reparado, la empresa Contratista deberá reemplazarlo por otro de características similares o superiores que preste correctamente el servicio sin coste adicional para METRO, con independencia del motivo que haya causado la avería, según los niveles de servicio recogidos en el apartado 10 de este PPT y las penalizaciones recogidas en el PCP.

Se incluyen como tareas propias del mantenimiento las siguientes:



- ✓ Mano de obra, desplazamientos, piezas y recambios necesarios para el mantenimiento correctivo. Las piezas y recambios deberán ser originales del fabricante.
- ✓ Suministro de los consumibles de modo que no se quede una máquina parada durante más de 24 horas laborables por falta de consumibles como tóner, cartucho de cilindro, etc.
- ✓ Servicio de recogida y reciclaje de consumibles.
- ✓ Los consumibles deberán ser originales del fabricante del equipo.
- ✓ Tareas de soporte informático ante cualquier duda o incidencia relativa a los equipos.
- ✓ En caso necesario, dentro de las tareas de mantenimiento se medirá el nivel acústico del equipo, sustituyendo las piezas que, por su uso, sobrepasen el nivel acústico de origen, así como la revisión del correcto funcionamiento del sistema de ahorro energético de los equipos.

La empresa Contratista proporcionará un sistema de soporte técnico a través de un correo electrónico y un número de teléfono único. Este servicio técnico deberá garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio recogidos en el presente PPT. Y se compromete a la sustitución temporal de la máquina en los términos indicados en el apartado 10 relativo a “Niveles de servicio”.

Así mismo, la empresa Contratista, mantendrá y gestionará un stock mínimo de consumibles en las dependencias de METRO en función del número, modelo de las máquinas instaladas y previsión de copias. Como mínimo se debe contar con un juego de consumibles completos por equipo de impresión.

Todos los gastos generados por cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, así como los cambios de ubicación de los equipos por motivos de organización interna de METRO, incluido el movimiento o retirada de los equipos, serán por cuenta de la empresa Contratista que no podrá reclamar abonos por tales conceptos.

La SEDE dispone de control de acceso, por este motivo cuando se le requiera, la empresa Contratista deberá facilitar un listado con nombre y DNI de los técnicos que, para futuras incidencias o entregas de consumibles, necesiten acceder a las dependencias del CDR.

7 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La empresa Contratista se compromete a cumplir con todos los requisitos legales vigentes en materia medioambiental y de residuos. Se ocupará de la retirada y gestión de los residuos generados durante la ejecución del contrato, para lo que facilitará los contenedores necesarios y presentará a METRO la documentación correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.



7.1 RETIRADA DE CONSUMIBLES

La empresa Contratista, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles, se compromete a retirar previo aviso los tóneres acumulados en el CDR, así como a gestionar, mediante gestores autorizados, todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, debiendo presentar a METRO, cuando lo solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos.

En caso de incumplir esta retirada de tóneres, implicará la penalización que se detalla en el PCP.

8 MEDIDAS DE CALIDAD Y CONTROL DEL SERVICIO.

La empresa Contratista efectuará un riguroso control sobre la calidad del servicio para constatar permanentemente la correcta ejecución del mismo y asumirá, bajo su exclusiva responsabilidad, cualquier defecto en el servicio realizado comprometiéndose a corregirlo de forma inmediata.

La empresa Contratista debe cumplir con el RD 311/2022 de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

De igual modo, METRO podrá solicitar a la empresa Contratista Informes de Calidad y medioambientales de huella de carbono, así como reuniones para realizar el seguimiento del contrato.

En todo caso, la empresa Contratista está obligado a entregar un informe mensual detallado con volumetrías en:

- Incidencias habidas en la prestación del servicio que hayan tenido repercusión significativa en la ejecución del mismo.
- Tipos de trabajos realizados en el CDR y volumetría.

9 REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD

Con el fin de garantizar la ciberseguridad de los Sistemas de Información de Metro de Madrid y dar cumplimiento a las leyes y normativas que son de aplicación, la empresa Contratista deberá cumplir con los requisitos mínimos en materia de ciberseguridad establecidos en el documento anexo denominado “Requisitos de Ciberseguridad para proveedores”.

10 NIVELES DE SERVICIO PARA EL CDR

METRO podrá supervisar en todo momento al personal empleado en los trabajos, para saber si se cumple con lo ofertado y exigido en los diferentes puntos del contrato.



Los indicadores básicos para la medida del nivel del servicio acordado serán:

- El tiempo de resolución de incidencias por causas técnicas o falta de consumibles.
- La realización de los trabajos según la clasificación por volumen y grado de criticidad que se indicará en la solicitud de trabajo. Se considerarán trabajos críticos aquellos solicitados por la Dirección.
- Por descubiertos no justificados de los puestos de trabajo.
- Los Informes de Calidad solicitados.
- La gestión medioambiental.

11 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO. PROCESO DE RELEVO POR CAMBIO DE LA EMPRESA CONTRATISTA

A la finalización del Contrato la empresa Contratista, en caso de que haya cambio de Contratista, estará obligada a:

- ✓ Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo de 4 semanas.
- ✓ No degradar los niveles de servicio durante el proceso de relevo.
- ✓ No dificultar el proceso de cambio.
- ✓ Colaborar con METRO y facilitar a la nueva empresa contratista la instalación y puesta en servicio de sus equipos durante el proceso de relevo, de manera que la nueva empresa contratista pueda iniciar la prestación de su contrato en la fecha prevista.

La empresa Contratista se compromete a no degradar los servicios manteniendo las condiciones contractuales técnico-económicas hasta que se den de baja.

12 PORTAL O APLICACIÓN WEB

Será valorable, mediante criterios cualitativos evaluables con aplicación de fórmulas, que el licitador ofrezca un portal web accesible, seguro y operativo, orientado a la gestión integral del servicio, que permita la interacción con el Responsable de Contrato de Metro y, en su caso, usuarios autorizados.

El portal deberá estar disponible en entorno online (24/7), cumplir con estándares de seguridad y protección de datos vigentes, y ser accesible desde navegadores habituales sin necesidad de instalaciones adicionales.

Funcionalidades valorables mediante aplicación de fórmulas:



El licitador deberá detallar de forma clara las funcionalidades incluidas en su portal o aplicación web, especialmente en relación con los siguientes módulos:

1. Módulo de facturación:

- Consulta de los trabajos realizados durante el periodo de facturación mensual.
- Descarga de documentos de factura en formato estándar (PDF y Excel).
- Histórico de facturación desde el comienzo del contrato.
- Estado de las facturas (emitida, abonada, pendiente, etc.).

2. Módulo de seguimiento de los trabajos:

- Actualización diaria de los trabajos realizados.
- Seguimiento de estado de los trabajos (solicitados, en curso, realizados).

3. Módulo de informes:

- Generación de informes periódicos mensuales y/o trimestrales.
- Exportación de datos.
- Informes personalizables o estándar sobre indicadores del servicio (KPIs) o huella de carbono.

13.GARANTÍA:

No se requiere expresamente un plazo de garantía de los servicios objeto del contrato, dado que las prestaciones de reprografía son susceptibles de comprobación inmediata en el momento de su entrega y recepción. En consecuencia, cualquier defecto o incumplimiento resulta detectable de forma directa, debiendo el contratista subsanar a su costa las incidencias que se identifiquen durante dicha comprobación.