

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN,  
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA, PARA EL  
SERVICIO DE IMPRESIÓN Y ESCANEADO PARA MUTUA MONTAÑESA**

**ÍNDICE**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>                                                  | <b>2</b>  |
| 1.1. ALCANCE .....                                                           | 2         |
| <b>2. SITUACIÓN ACTUAL .....</b>                                             | <b>3</b>  |
| 2.1. EQUIPOS .....                                                           | 3         |
| 2.2. VOLUMEN DE IMPRESIÓN .....                                              | 3         |
| 2.3. VOLUMEN DE ESCANEADO.....                                               | 3         |
| <b>3. REQUERIMIENTOS.....</b>                                                | <b>4</b>  |
| 3.1. EQUIPOS MULTIFUNCIÓN .....                                              | 4         |
| 3.1.1. Tipo 1. Multifunción A4 B/N - Características Técnicas.....           | 4         |
| 3.1.2. Tipo 2. Multifunción A4 Color - Características Técnicas.....         | 5         |
| 3.1.3. Tipo 3. Multifunción A3 Color- Características Técnicas .....         | 7         |
| 3.2. VOLUMETRÍA ESTIMADA.....                                                | 8         |
| 3.2.1. Impresión .....                                                       | 8         |
| 3.2.2. Escaneo .....                                                         | 8         |
| 3.2.3. Ubicación de equipos.....                                             | 9         |
| 3.3. SOLUCIÓN DE GESTIÓN DEL PARQUE, CONTROL DE IDENTIDAD Y ACCOUNTING ..... | 9         |
| 3.4. SUMINISTROS DE EQUIPOS .....                                            | 11        |
| 3.5. SEGURIDAD .....                                                         | 12        |
| 3.6. CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE .....            | 12        |
| 3.6.1. Gestión de Residuos .....                                             | 13        |
| 3.7. FORMACIÓN .....                                                         | 13        |
| 3.8. MANTENIMIENTO .....                                                     | 14        |
| 3.9. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN SERVICIO .....                                    | 14        |
| 3.9.1. Medios personales y técnicos.....                                     | 15        |
| 3.9.2. Seguimiento Proyecto.....                                             | 15        |
| 3.9.3. Seguimiento servicio mantenimiento.....                               | 15        |
| 3.9.4. Informes de control y seguimiento.....                                | 18        |
| 3.9.5. Penalizaciones.....                                                   | 19        |
| 3.10. RETIRADA DEL PARQUE ACTUAL .....                                       | 20        |
| 3.11. CESE DEL SERVICIO .....                                                | 20        |
| <b>ANEXO I – SEDES .....</b>                                                 | <b>21</b> |
| <b>ANEXO II– PARQUE ACTUAL A RETIRAR .....</b>                               | <b>22</b> |



## **1. INTRODUCCIÓN**

---

Mutua Montañesa gestiona en la actualidad un parque de impresoras que ha llegado a su fin útil de vida por lo que se requiere acometer un proceso de renovación integral del mismo.

### **1.1. ALCANCE**

---

Mutua Montañesa, mediante la presente licitación, requiere de la prestación de un servicio integral de impresión y escaneo durante un periodo de 5 años, mediante la puesta a disposición de los empleados de la organización de equipos multifunción de hasta un máximo de 3 tipos diferentes, que se detallarán en el presente pliego de prescripciones técnicas.

A parte de los equipos de impresión, estará dentro del alcance de este proyecto el pago por uso mensual de las máquinas en base al número de impresiones, diferenciado entre B&N y Color. Así mismo se incluirá el mantenimiento integral de los equipos, el suministro de todos los materiales necesarios, salvo el papel, para llevar a cabo las labores de impresión. También formará parte del alcance, el servicio de soporte, control automático de averías, mantenimiento y nivel de consumibles, un sistema de control y accounting de impresión.



## **2. SITUACIÓN ACTUAL**

### **2.1. EQUIPOS**

Mutua Montañesa dispone en la actualidad de 92 equipos de impresión (Ver Anexo II) de la marca Kyocera con 8 años de antigüedad y contrato en mantenimiento en vigor con el fabricante en modalidad de pago por página hasta agosto de 2021 que incluye todos los servicios necesarios para la impresión salvo el papel. Dicho parque está monitorizado de manera centralizada mediante una herramienta propia del fabricante que permite el control de averías y niveles de consumibles.

### **2.2. VOLUMEN DE IMPRESIÓN**

A modo de estimación, en la siguiente tabla se muestra un resumen del volumen de impresión de los últimos 4 años 2017-2020 por tipo de máquina y tipo de impresión:

|                        | Nº máquinas | 2017             | 2018             | 2019             | 2020             |
|------------------------|-------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>FS-3140MFP+</b>     | <b>56</b>   |                  |                  |                  |                  |
| BLACK                  |             | 592.186          | 497.714          | 531.065          | 423.603          |
| <b>TASKALFA 3050CI</b> | <b>32</b>   |                  |                  |                  |                  |
| BLACK                  |             | 653.852          | 575.964          | 647.640          | 483.433          |
| COLOR                  |             | 304.238          | 279.787          | 266.160          | 170.909          |
| <b>TASKALFA 4550CI</b> | <b>4</b>    |                  |                  |                  |                  |
| BLACK                  |             | 67.699           | 54.632           | 63.472           | 55.227           |
| COLOR                  |             | 45.195           | 43.108           | 37.417           | 16.949           |
| <b>Total general</b>   | <b>92</b>   | <b>1.663.170</b> | <b>1.451.205</b> | <b>1.545.754</b> | <b>1.150.121</b> |

### **2.3. VOLUMEN DE ESCANEADO**

En la actualidad la función de escaneo es fundamental para Mutua Montañesa con un volumen de nº páginas escaneadas, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

| Modelo               | Nº<br>Máquinas | 2018(*)        | 2019           | 2020           | Contador Máquina 8 años |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------|
| FS-3140MFP+          | 56             | 118.451        | 312.680        | 223.703        | 1.853.497               |
| TASKALFA 3050CI      | 32             | 156.387        | 488.925        | 338.594        | 3.041.184               |
| TASKALFA 4550CI      | 4              | 15.167         | 36.215         | 27.540         | 375.454                 |
| <b>Total general</b> | <b>92</b>      | <b>290.005</b> | <b>837.820</b> | <b>589.837</b> | <b>5.270.135</b>        |

(\*) desde Agosto 2018



### **3. REQUERIMIENTOS**

Mutua Montañesa pretende llevar a cabo un ejercicio de optimización del gasto y de racionalización del uso de los equipos de impresión, buscando un ahorro de costes y una sensibilización con el medio ambiente dentro de nuestra política de RSE que se acomete mediante la disminución de los volúmenes de impresión a través de la reducción del nº de equipos de impresión, optimización de sus prestaciones e implantación de un sistema de control de impresión.

Se requiere la puesta a disposición de Mutua Montañesa en modalidad de servicio y pago por uso de equipos multifunción de impresión y escaneo en alquiler, así como todos los suministros, software de gestión control y productividad indicados en este pliego, servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, repuestos, recambios, mano de obra, así como cualquier otro elemento necesario para llevar a cabo el servicio requerido durante un periodo de tiempo máximo de 5 años. Será por cuenta de Mutua Montañesa única y exclusivamente el suministro de papel y energía eléctrica necesaria. Todos los elementos hardware objeto de esta licitación deberán ser nuevos en el momento de su puesta en servicio y los recambios y consumibles deberán ser originales del fabricante.

#### **3.1. EQUIPOS MULTIFUNCIÓN**

Se requiere el suministro de estos tres tipos de equipos y cantidades de suministro:

- TIPO 1. Multifunción A4 B/N 45 PPM o superior
- TIPO 2. Multifunción A4 Color 35 PPM o Superior
- TIPO 3. Multifunción A3 Color 35 PPM o Superior

Las maquinas a proponer deberán ser de la misma marca comercial para los 3 tipos requeridos.

##### **3.1.1. TIPO 1. MULTIFUNCIÓN A4 B/N - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Se requiere impresora láser multifuncional A4 en blanco y negro (Impresora/Escaner/Copiadora) con las siguientes características:

| Ámbito          | Característica                                 | VALOR |
|-----------------|------------------------------------------------|-------|
| Impresión       | Tecnología de impresión                        | Laser |
|                 | B/N o Color                                    | B/N   |
|                 | Formato máximo de impresión                    | A4    |
|                 | Velocidad de impresión Mínima (PPM)            | 55    |
|                 | Tiempo Impresión máximo 1ª Pagina en segundos  | 6     |
|                 | Resolución Impresión mínima                    | 1200  |
| Manejo de papel | Capacidad mínima bandeja multipropósito(hojas) | 100   |
|                 | Capacidad mínima Bandeja 1(hojas)              | 500   |
|                 | Capacidad mínima depósito de salida(hojas)     | 250   |
|                 | Impresión a doble cara (Duplex)                | SI    |
| Escaner         | Capacidad mínima Alimentador (Nº Hojas)        | 100   |
|                 | Doble cara una pasada                          | SI    |
|                 | Color                                          | SI    |



| Ámbito                               | Característica                                                                            | VALOR                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | IPM mínimo a 300 dpi B/N doble cara                                                       | 60                                                                             |
|                                      | IPM mínimo a 300 dpi Color doble cara                                                     | 45                                                                             |
|                                      | Máxima Resolución de Escaneo (dpi)                                                        | 600                                                                            |
|                                      | Formato de salida                                                                         | TIFF, PDF, JPEG, PDF/A,                                                        |
|                                      | Libreta de direcciones integrada                                                          | SI                                                                             |
|                                      | Integración con Directorio Activo                                                         | SI                                                                             |
|                                      | Escaneo a correo electrónico                                                              | SI                                                                             |
|                                      | Escaneo a carpeta SMB 2.0 y superior                                                      | SI                                                                             |
|                                      | Transferencia datos Encriptada                                                            | SI                                                                             |
|                                      | Envío múltiples destinos                                                                  | SI                                                                             |
|                                      | Eliminación páginas en blanco                                                             | SI                                                                             |
| Características<br>Y<br>Conectividad | Interfaz Red                                                                              | Gigabit Ethernet                                                               |
|                                      | Lector de Tarjetas Mifare/Rfid                                                            | SI                                                                             |
|                                      | Tamaño mínimo en pulgadas del panel mando                                                 | 7                                                                              |
|                                      | Panel de mando Táctil a Color                                                             | SI                                                                             |
| Emulaciones,<br>Drivers y Apps       | PCL6                                                                                      | SI                                                                             |
|                                      | Postscript 3                                                                              | SI                                                                             |
|                                      | S.O.                                                                                      | Win 7 y superior<br>Win Server 2008 y Superior<br>CITRIX Xenapp 6.5 y superior |
|                                      | Posibilidad de integración con gestor de identidades/accounting y sw. avanzado de escaneo | SI                                                                             |

### **3.1.2. TIPO 2. MULTIFUNCIÓN A4 COLOR - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Se requiere impresora láser multifuncional A4 en Color (Impresora/Escaner/Copiadora) con las siguientes características:

| Ámbito          | Característica                                 | VALOR |
|-----------------|------------------------------------------------|-------|
| Impresión       | Tecnología de impresión                        | Laser |
|                 | B/N o Color                                    | Color |
|                 | Formato máximo de impresión                    | A4    |
|                 | Velocidad de impresión Mínima (PPM)            | 35    |
|                 | Tiempo Impresión máximo 1ª Página B/N (seg.)   | 6     |
|                 | Tiempo Impresión máximo 1ª Página color (seg.) | 7     |
|                 | Resolución Impresión mínima                    | 1200  |
| Manejo de papel | Capacidad mínima bandeja multipropósito(hojas) | 100   |
|                 | Capacidad mínima Bandeja 1(hojas)              | 500   |
|                 | Capacidad mínima depósito de salida(hojas)     | 500   |
|                 | Impresión a doble cara (Duplex)                | SI    |
| Escaner         | Capacidad mínima Alimentador (Nº Hojas)        | 100   |
|                 | Doble cara una pasada                          | SI    |
|                 | Detección automática de color                  | SI    |
|                 | IPM mínimo a 300 dpi B/N doble cara            | 60    |



| Ámbito                               | Característica                                                                | VALOR                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | IPM mínimo a 300 dpi Color doble cara                                         | 45                                                                             |
|                                      | Máxima Resolución de Escaneo (dpi)                                            | 600                                                                            |
|                                      | Formato de salida                                                             | TIFF, PDF, JPEG, PDF/A                                                         |
|                                      | Libreta de direcciones integrada                                              | SI                                                                             |
|                                      | Integración con Directorio Activo                                             | SI                                                                             |
|                                      | Escaneo a correo electrónico                                                  | SI                                                                             |
|                                      | Escaneo a carpeta SMB 2.0 y superior                                          | SI                                                                             |
|                                      | Transferencia datos Encriptada                                                | SI                                                                             |
|                                      | Envío múltiples destinos                                                      | SI                                                                             |
|                                      | Eliminación páginas en blanco                                                 | SI                                                                             |
| Características<br>Y<br>Conectividad | Interfaz Red                                                                  | Gigabit Ethernet                                                               |
|                                      | Lector de Tarjetas Mifare/RFID                                                | SI                                                                             |
|                                      | Tamaño mínimo en pulgadas del panel mando                                     | 7                                                                              |
|                                      | Panel de mando Táctil a Color                                                 | SI                                                                             |
| Accesorios                           | Mesa/Pedestal/Cajonera (*)                                                    | SI                                                                             |
| Emulaciones,<br>Drivers y Apps       | PCL6                                                                          | SI                                                                             |
|                                      | Postscript 3                                                                  | SI                                                                             |
|                                      | S.O.                                                                          | Win 7 o superior<br>Win Server 2008 o Superior<br>CITRIX Xenapp 6.5 y superior |
|                                      | Integración con gestor de identidades/accounting y<br>sw. avanzado de escaneo | SI                                                                             |

(\*) Mesa, cajón de almacenamiento, pedestal o similar, de calidad aceptable, que permita la operación de la maquina desde una altura razonable estando de pie.



### **3.1.3. TIPO 3. MULTIFUNCIÓN A3 COLOR- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Se requiere impresora láser multifuncional A3 en Color (Impresora/Escaner/Copiadora) con las siguientes características:

| Ámbito                               | Característica                                                                            | VALOR                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Impresión                            | Tecnología de impresión                                                                   | Laser                                                                          |
|                                      | B/N o Color                                                                               | Color                                                                          |
|                                      | Formato máximo de impresión                                                               | A3                                                                             |
|                                      | Velocidad de impresión Mínima (PPM-A4)                                                    | 35                                                                             |
|                                      | Tiempo Impresión máximo 1ª Página B/N (seg.)                                              | 7                                                                              |
|                                      | Tiempo Impresión máximo 1ª Página Color (seg.)                                            | 9                                                                              |
|                                      | Resolución Impresión mínima                                                               | 1200                                                                           |
| Manejo de papel                      | Capacidad mínima bandeja multipropósito(hojas)                                            | 150                                                                            |
|                                      | Capacidad mínima Bandeja 1(hojas)                                                         | 500                                                                            |
|                                      | Capacidad mínima Bandeja 2(hojas)                                                         | 500                                                                            |
|                                      | Capacidad mínima depósito de salida(hojas)                                                | 500                                                                            |
|                                      | Impresión a doble cara (Duplex)                                                           | SI                                                                             |
| Escaner                              | Capacidad mínima Alimentador (Nº Hojas)                                                   | 200                                                                            |
|                                      | Doble cara una pasada                                                                     | SI                                                                             |
|                                      | Color                                                                                     | SI                                                                             |
|                                      | IPM mínimo a 300 dpi B/N doble cara                                                       | 120                                                                            |
|                                      | IPM mínimo a 300 dpi Color doble cara                                                     | 120                                                                            |
|                                      | Máxima Resolución de Escaneo (dpi)                                                        | 600                                                                            |
|                                      | Formato de salida                                                                         | TIFF, PDF, JPEG, PDF/A, PDF de alta compresión, PDF encriptado                 |
|                                      | Libreta de direcciones integrada                                                          | SI                                                                             |
|                                      | Integración con Directorio Activo                                                         | SI                                                                             |
|                                      | Escaneo a correo electrónico                                                              | SI                                                                             |
|                                      | Escaneo a carpeta SMB 2.0 y superior                                                      | SI                                                                             |
|                                      | Transferencia datos Encriptada                                                            | SI                                                                             |
|                                      | Envío múltiples destinos                                                                  | SI                                                                             |
|                                      | Eliminación páginas en blanco                                                             | SI                                                                             |
| Características<br>Y<br>Conectividad | Interfaz Red                                                                              | Gigabit Ethernet                                                               |
|                                      | Compatibilidad con lector de Tarjetas Mifare/RFID                                         | SI                                                                             |
|                                      | Tamaño mínimo panel mando                                                                 | 9                                                                              |
|                                      | Panel de mando Táctil a Color                                                             | SI                                                                             |
| Accesorios                           | Mesa/Pedestal/Cajonera(*)                                                                 | SI                                                                             |
| Emulaciones,<br>Drivers y Apps       | PCL6                                                                                      | SI                                                                             |
|                                      | Postscript 3                                                                              | SI                                                                             |
|                                      | S.O.                                                                                      | Win 7 o superior<br>Win Server 2008 o Superior<br>CITRIX Xenapp 6.5 y superior |
|                                      | Posibilidad de integración con gestor de identidades/accounting y sw. avanzado de escaneo | SI                                                                             |



(\*) Mesa, cajón de almacenamiento, pedestal o similar, de calidad aceptable, que permita la operación de la máquina desde una altura razonable estando de pie.

### **3.2. VOLUMETRÍA ESTIMADA**

A modo de indicación, a continuación, facilitamos el volumen de impresión a soportar por el parque donde se indica el volumen medio de impresión en los últimos 4 años y el volumen de escaneo de los 2 últimos años por tipo de máquina, adaptados al número de máquinas a suministrar por el adjudicatario dentro del presente contrato.

El nº de máquinas a suministrar indicado es el mínimo estimado para la presente licitación pudiendo variar el mismo durante los primeros 3 meses del contrato sin que esto suponga una modificación de las condiciones del mismo en cuanto al coste de alquiler por máquina ni al coste por copia.

#### **3.2.1. IMPRESIÓN**

|                      | Maquinas a suministrar | Total 4 años (2017-2020) |                  | Impresión Mensual Estimada por máquina |       |
|----------------------|------------------------|--------------------------|------------------|----------------------------------------|-------|
|                      |                        | B/N                      | COLOR            | B/N                                    | COLOR |
| Tipo 1. MFP A4 B/N   | 39                     | 1.912.071                | -                | 1.000                                  |       |
| Tipo 2. MFP A4 Color | 24                     | 1.620.001                | 742.789          | 1.600                                  | 750   |
| Tipo 3. MFP A3 Color | 5                      | 1.126.937                | 413.342          | 4.500                                  | 1.400 |
|                      |                        | <b>4.659.009</b>         | <b>1.156.131</b> |                                        |       |

#### **3.2.2. ESCANEO**

|                      | Maquinas a suministrar | Escaneo           |                              |
|----------------------|------------------------|-------------------|------------------------------|
|                      |                        | Escaneo 2019-2020 | Estimación Anual por maquina |
| Tipo 1. MFP A4 B/N   | 39                     | 555.837           | 6.316                        |
| Tipo 2. MFP A4 Color | 24                     | 512.167           | 12.194                       |
| Tipo 3. MFP A3 Color | 5                      | 348.924           | 29.077                       |
|                      |                        | <b>1.416.928</b>  |                              |



### **3.2.3. UBICACIÓN DE EQUIPOS**

En la siguiente tabla se indica el nº de equipos por tipo y sede objeto de esta licitación, esta estimación podrá sufrir variaciones por necesidades durante la fase de replanteo inicial en la puesta en marcha del proyecto:

| Etiquetas de fila  | Tipo 1. A4 B/N | Tipo 2. A4 Color | Tipo 3. A3 Color | Total general |
|--------------------|----------------|------------------|------------------|---------------|
| Madrid             | 1              |                  | 1                | 2             |
| Vigo               |                |                  | 1                | 1             |
| Santander Central  | 2              | 3                | 2                | 7             |
| Ávila              | 1              |                  |                  | 1             |
| Barcelona          | 3              | 1                | 1                | 5             |
| Badajoz            | 1              |                  |                  | 1             |
| Burgos             | 1              |                  |                  | 1             |
| Cáceres            | 1              |                  | 1                | 2             |
| Castro Urdiales    | 1              |                  | 1                | 2             |
| Girona             | 3              |                  | 1                | 4             |
| Oviedo             | 1              |                  |                  | 1             |
| Leon               | 1              |                  | 1                | 2             |
| Miranda de Ebro    | 1              |                  | 1                | 2             |
| Mérida             | 1              |                  | 1                | 2             |
| Murcia             | 1              |                  | 1                | 2             |
| Olot               | 1              |                  | 1                | 2             |
| Palencia           | 1              |                  | 1                | 2             |
| Plasencia          | 1              |                  | 1                | 2             |
| Santander Hospital | 13             | 1                | 6                | 20            |
| Salamanca          | 1              |                  | 1                | 2             |
| Torrelavega        | 1              |                  | 1                | 2             |
| Valladolid         | 2              |                  | 1                | 3             |
| Total general      | 39             | 5                | 24               | 68            |

### **3.3. SOLUCIÓN DE GESTIÓN DEL PARQUE, CONTROL DE IDENTIDAD Y ACCOUNTING**

Mutua Montañesa, con el fin de optimizar y securizar sus sistemas de impresión requiere de la implantación por parte del proveedor de un sistema de gestión de equipos de impresión, colas y autorizaciones.

Para ello se requiere que todos los equipos suministrados sean capaces de ser gestionados a través de una solución que permita en su modo de las siguientes funcionalidades:

- **Monitorización remota** de los equipos de manera centralizada para el envío de alertas de avería y pedidos automáticos de consumibles cambiables por el usuario (Toner, depósitos de residuos) directamente al proveedor mediante correo electrónico o medio automático alternativo. Deberá permitir la visualización de todo el parque, su histórico de incidencias, gestión de alarmas, organización jerárquica de equipos, por tipo, ubicación, estado,...



- Servicio de **Accounting** que deberá permitir un registro detallado de los trabajos de impresión, copia o escaneo, llevados a cabo en cualquiera de los equipos, incluyendo fecha, tipo de trabajo, usuario, características del trabajo, centro de coste y coste. La contabilidad de las páginas realizadas por el sistema debe ser la misma que registran los contadores de los equipos
- **Reporting avanzado.** Deberá poderse configurar informes de trabajos realizados por periodos de tiempo, usuario, grupo, tipo de trabajo, centro de coste, dispositivos,... como mínimo. Los informes podrán programarse para su generación y envío automático por email.
- Servicio de **Impresión retenida** que deberá permitir en los equipos que se solicite, que los trabajos queden retenidos en el equipo y sean liberados al usuario que los ha solicitado cuando se identifiquen correctamente. Para este servicio el equipo deberá poder disponer de capacidad para almacenar los trabajos enviados por los usuarios y mantenerlos hasta su liberación. Se deberá poder establecer los periodos de retención de los trabajos pendientes de imprimir y proceder al borrado de aquellos que excedan estos periodos.
- Servicio de **cola única de impresión (Follow me print)**. Equivalente a la impresión retenida, pero con el trabajo retenido en una cola virtual, en lugar de quedar retenido en un equipo en concreto, y podrá ser liberado por cualquier equipo que tenga instalado este servicio.
- **Impresión delegada**, que permita ceder el control de las impresiones de un usuario/grupo a otro usuario/grupo para la liberación de trabajos retenidos
- Establecimiento de derechos
- **Sistema centralizado "on-premise"**. Deberá poderse virtualizar con VMWARE y deberán suministrarse todas las licencias necesarias para su implantación. Como salvedad, Mutua Montañesa pone a disposición del proveedor el actual servidor de impresión Windows Server 2012 R2 con 8GB de ram.
- **Interfaz de usuario común** para los paneles de todas las máquinas de la organización objeto de la presente licitación. La personalización del panel mostrado a los usuarios en los equipos multifunción, incluyendo en la misma pantalla las funciones de listar las impresiones retenidas, escanear a carpeta y email, fotocopiar, enviar fax o lanzar aplicaciones adicionales instaladas en las máquinas. Se podrán añadir botones de escaneo adicionales con parámetros de escaneo prefijados. La personalización del panel debe poder hacerse de forma centralizada desde la misma solución, y debe permitir aplicar permisos a usuarios y grupos para cada botón/función individual de manera que el panel se adapte a los permisos del usuario. El proveedor deberá generar tantos botones personalizados como se indiquen en el momento de lanzamiento del proyecto por parte de Mutua Montañesa (EJ:Escaneo DNI, DNI doble cada, Fotocopia DNI, Envío de Fax mediante correo electrónico)
- **Integración con Directorio Activo**, para gestión de usuarios/grupos y permisos con posibilidad de modelar los derechos de los usuarios a las diferentes funcionalidades de las máquinas en función de sus derechos en el DA.
- **Validación de usuarios** mediante usuario y contraseña de DA, PIN y tarjetas RFID-Mifire. Se deberá suministrar un lector de tarjetas RFID/MIFIRE compatible con la solución para cada máquina MFP en alquiler.
- **Impresión de cortesía** mediante correo electrónico.
- **Impresión desde correo electrónico.** Permitirá la impresión de documentos mediante el envío de un correo electrónico al sistema.



- Establecimiento de **cuotas de copia e impresión** basadas en una doble cuota de páginas totales al mes y páginas color al mes (ejemplo: el usuario puede tener una cuota de 100 páginas al mes, de las cuales 10 máximo en color). El sistema debe poder generar un aviso al usuario cuando alcance un porcentaje de cuota configurable, y permitir al administrador decidir si detener la impresión o copia de forma inmediata al alcanzarse la cuota.
- Deberá **encriptar** todas las comunicaciones que se producen desde y hacia los dispositivos de impresión/escaneo, así como la base de datos que pueda mantener los datos del servicio.
- **Escaneo a carpeta** con envío a bookmarks corporativos fijos o a la carpeta personal de cada usuario obtenida de un campo del DA.
- **Escaneo a correo electrónico** que remita al usuario validad el documento escaneado mediante un correo electrónico obteniendo la dirección de destino del directorio activo o el envío a una carpeta cloud.
- **Integración con múltiples fabricantes** HW y SW. La solución suministrada deberá ser multimarca en lo que a la conexión con los equipos MFP, esto permitirá que a la finalización del contrato las adaptaciones y gasto en formación aprendizaje de herramienta y parametrizaciones específicas de los sistemas de mutua estén protegidos ante un posible cambio de parque de impresión.
- **Integración con APPs.** El sistema deberá permitir la inclusión de botones de llamada a otras aplicaciones de la MFP sin tener que salir del entorno de panel único indicado.
- Se valorará positivamente la posibilidad de **conversión de documentos a MS-WORD o PDF Text**

El proveedor deberá suministrar la solución completamente configurada y hacerse cargo de su gestión/mantenimiento/actualización de versiones durante el periodo de vigencia del contrato.

### **3.4. SUMINISTROS DE EQUIPOS**

---

El adjudicatario deberá suministrar la totalidad de los equipos en sus ubicaciones (ver 3.2.3) incluidos los trabajos que se indican en este documento como parte de la puesta en marcha, en **el plazo máximo de 45 días naturales desde la adjudicación del contrato**, sin embargo, con el fin de agilizar las tareas de puesta en marcha y configuración deberá proveer de un equipo de cada tipo de los adjudicados en un plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato.

Entre las tareas correspondientes a la instalación y configuración de los equipos el proveedor para cada uno de los equipos instalados deberá como mínimo:

- Envío, desembalaje e instalación del equipo en la ubicación destinada a tal efecto
- Conexión del equipo al fluido eléctrico y a la red de datos de Mutua Montañesa, según las indicaciones del departamento de Sistemas
- Configuración de los parámetros de máquina obtenidos del laboratorio piloto que se haya establecido.
- Ejecución del plan de pruebas y test de aceptación.
- Formación presencial a los usuarios que deberán usar los equipos
- Retirada de los embalajes de los equipos
- Retirada de los equipos antiguos para su destrucción o a una ubicación que Mutua Montañesa designe y/o certificado de destrucción



Los equipos deberán llevar en una zona bien visible, el N.º de serie y el N.º de teléfono al que deberá llamar el usuario del equipo cuando tenga cualquier tipo de incidencia con el equipo. Dicho N.º de teléfono deberá corresponder con el SAT del adjudicatario y deberá ser único para todos los equipos y ubicaciones.

### **3.5. SEGURIDAD**

---

El adjudicatario deberá estar en posesión de certificación en materia de seguridad, preferiblemente del Esquema Nacional de Seguridad, aunque dada la naturaleza del contrato será admisible en su defecto la ISO27001 o similar.

En cualquier caso, los equipos y sistemas proporcionados por el adjudicatario se adaptarán, en materia de seguridad de la información, a lo especificado en el documento Política de Seguridad de Mutua Montañesa.

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a Mutua Montañesa tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento suministrado.
- Garantizar que toda la información transmitida por Mutua Montañesa en el ámbito de este proyecto no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red sin nuestro conocimiento y consentimiento expreso.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

El adjudicatario garantizará que la información escaneada, solamente sea accesible a los usuarios autorizados, y así mismo proporcionará los procesos necesarios para el borrado de los posibles ficheros temporales que se creen en los equipos, una vez que hayan dejado de ser necesarios.

### **3.6. CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE**

---

Los equipos suministrados deberán reunir el cumplimiento de la normativa vigente estatal y de la Unión Europea que les afecte, como lo establecido por las Directivas 2002/95/EC (RoHS) y la Directiva 2002/96/CE (WEEE), transpuestas al Real Decreto 208/2005; así como las necesarias homologaciones (Certificación CE según Directiva 2006/42/CE y su trasposición a la legislación española, etc.).

Independientemente de lo expuesto, cuando, dadas las características específicas de una máquina o equipo de trabajo la normativa recoja la necesidad de disponer de documentaciones o certificaciones no incluidas en el párrafo anterior, la entidad que nos



lo suministre se obligará a informar a la Mutua previamente de ello y a facilitarle dicha documentación.

Los productos ofertados deberán cumplir los siguientes estándares de etiquetado ecológico y programas de certificación, o equivalentes:

- ECMA ECO Declaración.
- Certificación Energy Star.

Se valorarán aspectos medioambientales con relación a los equipos ofertados tales como la reducción de residuos, generación de CO<sub>2</sub>, ahorro energético, impacto medioambiental del consumible, etc.

### **3.6.1. GESTIÓN DE RESIDUOS**

---

El adjudicatario se compromete a:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con el medioambiente que afecten a la actividad relacionada con el contrato.
- Revisar y actualizar la política y los objetivos del sistema medioambiental.
- Implantar las medidas necesarias para evitar o reducir impactos medioambientales, así como consumos de recursos naturales.
- Sensibilizar de forma periódica al personal sobre la responsabilidad asumida en relación con el medio ambiente.

Es obligación del contratista la gestión de los residuos de tóner de impresión que contienen sustancias peligrosas (LER 08 03 17\*), así como de cualquier otro residuo peligroso generado en las operaciones de reparación y mantenimiento (envases vacíos y trapos contaminados, botes de aerosoles, etc....). Para ello detallará en su oferta su plan de gestión de residuos, que como mínimo contemplará facilitar en cada ubicación en la que haya equipos la infraestructura necesaria (Contenedores para el almacenamiento de los toner y botes residuales), y un procedimiento para la retirada de los mismos, sin coste para Mutua Montañesa.

Es obligación del contratista el cumplimiento de cuantas normas, reglamentos relativos a medioambiente sean de aplicación en el cumplimiento del servicio.

### **3.7. FORMACIÓN**

---

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación que consensue con Mutua Montañesa sobre las funcionalidades básicas del equipo instalado que incluya como mínimo:

- Formación en las funciones básicas del equipo.
- Uso del interfaz del equipo para las funciones especiales, como identificación (PIN, usr/pass,...), liberación de trabajos retenidos, etc.
- Características particulares de uso en la red de Mutua Montañesa (escaneo, botones rápidos, ...)
- Cómo reemplazar consumibles.
- Procedimiento de gestión de residuos.
- Sistema de mantenimientos preventivos del equipo.
- Entrega del Manual de usuario del equipo.



Previo al inicio de la formación, el adjudicatario presentará el temario propuesto, para que Mutua Montañesa lo valide, reservándose la mutua, el derecho de modificar o eliminar los puntos del temario que considere necesarios.

### **3.8. MANTENIMIENTO**

---

Durante toda la vigencia del contrato el adjudicatario será responsable integral del parque de equipos puesto a disposición de Mutua Montañesa para su servicio de impresión/escaneo, quedando como responsabilidad de Mutua Montañesa únicamente el suministro de papel, energía eléctrica y servicio de red corporativo. Entre las responsabilidades del proveedor destacan:

- **Suministro de consumibles:** Toners, tambores, fusores y todos aquellos elementos necesarios (excepto papel) para su correcto funcionamiento en el tiempo. El tiempo máximo para el suministro de consumibles, intercambiables por el usuario (Toner y depósitos de residuos) no deberá superar los 2 días horas laborables desde el momento en el que la máquina alcanza el umbral fijado y emite el pedido automático de toner o desde el reporte de incidencia de cualquier usuario. Para ello, se contempla un horario laborable de lunes a viernes, de 9h a 18h. Se valorará positivamente en oferta técnica que el adjudicatario ofrezca mejoras en los tiempos máximos de suministro de consumibles. El incumplimiento en los tiempos de entrega de consumibles podrá dar lugar a penalizaciones
- **Mantenimiento preventivo:** El adjudicatario deberá llevar a cabo las tareas de mantenimiento preventivo establecidas por el fabricante para cada tipo de máquina suministrado, orientado a la reducción de incidencias que puedan darse por falta de dicho mantenimiento. El adjudicatario en su oferta deberá indicar el mantenimiento preventivo ofertado. Así mismo deberá llevar a cabo las labores necesarias para mantener tanto el parque de máquinas como las herramientas de explotación, gestión y escaneo actualizadas según las recomendaciones del fabricante.
- **Mantenimiento Correctivo:** El adjudicatario a través de su software de monitorización deberá ser capaz de llevar a cabo una gestión de incidencia proactiva que le permita actuar de manera correctiva sobre un equipo incluso en el caso de que ningún usuario haya trasladado la incidencia. De igual manera deberá facilitar un teléfono de asistencia técnica y una dirección de correo electrónico, igual para toda la organización, en la que cualquier usuario podrá dar traslado de las incidencias que sucedan en las máquinas que dan soporte al servicio.
- **Atención Telefónica.** En el mismo número de soporte, se deberá prestar ayuda a los usuarios sobre el funcionamiento estándar de los equipos suministrados
- **Soporte TI.** De igual manera deberá facilitar un método de atención para el departamento de TI de Mutua Montañesa ante cualquier incidencia duda o configuración requerida en cualquiera de los sistemas objeto de esta licitación

### **3.9. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN SERVICIO**

---

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta el plan de servicio global, especificando la metodología del servicio, la atención técnica, la gestión de incidencias, los acuerdos de nivel de servicio, los medios personales y técnicos puestos a disposición por la empresa adjudicataria. Por último para garantizar una buena ejecución del servicio se deberá establecer un modelo de gestión y monitorización del servicio.



### **3.9.1. MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS**

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta, la disposición del equipo técnico que dará servicio a cada uno de los centros de Mutua Montañesa.

Con el fin de garantizar unos tiempos de respuesta razonables y un servicio de atención adecuado se requiere la presencia de al menos dos (2) técnicos de campo en cada una de las provincias en las que Mutua Montañesa tenga presencia mediante un centro propio, según anexo I de este documento.

### **3.9.2. SEGUIMIENTO PROYECTO**

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de proyecto, así como el modelo de relación entre adjudicatario y Mutua Montañesa.

Las propuestas deberán indicar la estructura y funcionamiento de los comités específicos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin de mantener un modelo de relación que avale el buen desarrollo del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa. En la oferta como mínimo se deberá presentar:

Comité Estratégico/Dirección Proyecto. Este comité, operativo durante la fase de implantación o por acuerdo de las partes, tendrá las siguientes funciones:

- Toma de decisiones estratégicas iniciales sobre la implantación del proyecto.
- Seguimiento global de expectativas y feedback de Mutua Montañesa al adjudicatario con el servicio prestado

Comité Operativo. Este comité tendrá las siguientes funciones:

- Gestión de incidencias y riesgos
- Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo realizado.
- Traslado de propuestas de mejoras.

Como mínimo las siguientes tareas deberán ser realizadas por el adjudicatario:

1. Redactar las actas de cada reunión
2. Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado, manuales, procedimientos,...
3. Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá ser anual y el operativo trimestral una vez llevado a cabo el despliegue de la solución- y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos
4. Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité

### **3.9.3. SEGUIMIENTO SERVICIO MANTENIMIENTO**

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de soporte para la fase de mantenimiento. Para ello tiene que ponerse a disposición de Mutua Montañesa, una persona responsable del servicio que pueda dar respuesta a todos los servicios incluidos dentro del alcance de este contrato. Dicho recurso no tiene por qué ser dedicado a Mutua



Montañesa, pero será el interlocutor único para la resolución de conflictos y traslado a Mutua Montañesa de la información de servicio que esta solicite.

### **3.9.3.1. Gestión de incidencias**

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias, así como los niveles de servicio propuestos según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta se valorará positivamente que el adjudicatario ponga a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión/seguimiento de incidencias del servicio de mantenimiento, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

**Prioridad crítica:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una caída de servicio que afecte a más del 50% de las máquinas/servicios de la organización ya sea por un defecto en drivers o por una anomalía de uso en las aplicaciones de control y gestión de identidades, que impida el funcionamiento de uno o varios servicios (impresión/escaneo/...) para más del 50% del parque, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

**Prioridad alta:** Avería que impide el funcionamiento de una máquina.

**Prioridad media:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una degradación del servicio sin que esto suponga la imposibilidad de trabajo mediante el uso de otro recurso o a través de workarround que permita, aunque de manera restrictiva el trabajo del equipo. También se enmarcarán en esta prioridad las incidencias de suministro de consumibles.

**Prioridad baja:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso y la configuración de cualquiera de los equipos/servicios implantados, así como de su definición, que en ningún caso impide la operación de las máquinas y servicios suministrados.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos laborables exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:



| Prioridad | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución |
|-----------|---------------------|----------------------|
| Crítica   | 0,5 horas           | 4 horas              |
| Alta      | 4 horas             | 8 horas (NBD)        |
| Media     | 8 horas             | 16 horas             |
| Baja      | 16 horas            | 40 horas             |

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 20:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre.

### **3.9.3.2. Acuerdos nivel de servicio**

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para la disponibilidad del sistema, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la fase de mantenimiento y soporte. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivo (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{Nº incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{Nº Total incidencias}$$

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

#### Tiempo de respuesta:

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

| Prioridad | Nivel de Cumplimiento |
|-----------|-----------------------|
| Crítica   | 95%                   |
| Alta      | 95%                   |
| Media     | 85%                   |
| Baja      | 80%                   |

#### Tiempo de resolución:

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

| Prioridad | Nivel de Cumplimiento |
|-----------|-----------------------|
| Crítica   | 90%                   |
| Alta      | 90%                   |



|       |     |
|-------|-----|
| Media | 85% |
| Baja  | 80% |

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

### **3.9.4. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

La empresa adjudicataria deberá presentar y facilitar durante la ejecución del contrato los siguientes informes de control del proyecto y de seguimiento de servicio:

- Situación global proyecto
- Informe de gestión de incidencias e informe de cumplimiento de los ANS.

Informes de seguimiento del servicio detallado por:

- Incidentes de Seguridad: ante un incidente de seguridad en la implantación o durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del proyecto designado por Mutua Montañesa, y hacer un registro del mismo. Se entenderá por incidente de seguridad cualquier información y notificación por parte del fabricante de los componentes objeto del proyecto, que suponga un compromiso en los niveles de seguridad de los mismos.
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el trimestre anterior, incluyendo:
  - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
  - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
  - Explicación detallada de la incidencia
  - Prioridad aplicada
  - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
  - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
  - Solución adoptada
- Acciones de soporte y suministro de consumibles: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al trimestre anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el trimestre anterior, incluyendo:
  - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
  - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
  - Explicación detallada de la incidencia
  - Prioridad aplicada
  - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
  - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
  - Solución adoptada



### **3.9.5. PENALIZACIONES**

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimiento por retraso en el plan de proyecto.** Tal y como establece este pliego de prescripciones técnicas requiere unos plazos máximos de implantación. Se establecerá una penalización de 250 € diarios por cada día de exceso de lo establecido como máximo en el pliego.:

- 10 días laborales desde la firma del contrato para la entrega de un juego de máquinas para establecer un piloto de implantación.
- 45 días naturales para la puesta en marcha y entrega del nuevo parque.

En el caso de superar un retraso imputable al adjudicatario de más de 15 días sobre el plazo total de implantación el adjudicatario, además de la penalización diaria, deberá correr con los posibles gastos de mantenimiento (averías/toner,...) del parque actual, mediante factura justificativa de tales gastos que Mutua Montañesa aportará

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento y se determinará su prioridad teniendo en cuenta el punto Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual estimado o de la .
- Incumplimiento grave: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad crítica y alta, y %resolución en plazo < 75%, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento, -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento leve: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste de Mantenimiento e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.



### **3.10. RETIRADA DEL PARQUE ACTUAL**

---

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la retirada garantizado y certificando el borrado y destrucción seguros de manera irrecuperable de la información que pudieran contener los equipos retirados propiedad de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa podrá destinar estos equipos a fines benéficos en cuyo caso se lo comunicará a la empresa adjudicataria antes de realizar la destrucción de los equipos.

### **3.11. CESE DEL SERVICIO**

---

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la retirada de los equipos objeto de la presente licitación al finalizar la vigencia del contrato.

Asimismo, el adjudicatario garantizará y certificará el borrado y destrucción seguros de manera irrecuperable de la información que pudieran contener los equipos retirados.

La empresa adjudicataria deberá realizar la retirada de los equipos objeto del presente contrato siguiendo el Calendario de Retiradas que consensuen dentro de los plazos que mutua montañesa indique.

El Responsable del Contrato, nombrado por la empresa adjudicataria, se pondrá en contacto con el Director Técnico de Mutua Montañesa, 3 meses antes de finalizar el contrato, para acordar y consensuar el Calendario de Retiradas.

El Calendario de Retiradas deberá coincidir con el Calendario de Entregas del siguiente contrato, para garantizar que los centros no se queden sin equipos multifunciones en el cambio.

El Calendario de Retiradas especificará para cada retirada como mínimo:

- Ubicación donde debe retirarse el equipo
- Fecha prevista de retirada
- Horario
- Condiciones especiales

Una vez acordado el calendario este será de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario, que deberá retirar los equipos acordados, en las ubicaciones definidas, en el plazo establecido y con los condicionantes especificados.

El calendario podrá ser modificado por mutuo acuerdo de ambas partes, durante el periodo de retirada de equipos. A partir de la fecha de desinstalación del equipo en la que deje de estar operativo, la mutua dejará de pagar el arrendamiento de la máquina.

Los retrasos en las retiradas de los equipos, según la fecha acordada, serán penalizados, y desde la fecha prevista se dejará de pagar el arrendamiento, aunque el equipo no se haya retirado



**Anexo I – SEDES**

---

| Delegación         | CP    | Dirección                                       |
|--------------------|-------|-------------------------------------------------|
| AVILA              | 05001 | Plaza Doctor Benigno Lorenzo Velázquez, 1 B     |
| BADAJOS            | 06011 | Av. Juan Pereda Pila, 20 A                      |
| BARCELONA          | 08029 | Avd Diagonal 491                                |
| BURGOS             | 09004 | Av. del Cid Campeador, 112-114                  |
| CACERES            | 10001 | Avda. Ruta de la Plata,14                       |
| OLOT               | 17800 | Paseo de Barcelona,1                            |
| LEON               | 24002 | Renueva, 38                                     |
| MADRID             | 28014 | Paseo del Prado,16 Bajo                         |
| MURCIA             | 30004 | Gran Vía Escultor Salzillo, 11-Entlo - 1º Izda. |
| MURCIA             | 30007 | Ingeniero Sebastian Feringan                    |
| PALENCIA           | 34003 | AV Cuba 13                                      |
| VIGO               | 36201 | Avenida de las Camelias 101                     |
| SALAMANCA          | 37002 | Calle Ancha,6-8                                 |
| SANTANDER-CENTRAL  | 39004 | Ataulfo Argenta, 19                             |
| VALLADOLID         | 47004 | Plaza Colón,s/n -Aptdo.9-                       |
| MERIDA             | 6800  | Avda.Reina Sofía,18                             |
| MIRANDA DE EBRO    | 9200  | Arenal, 80                                      |
| PLASENCIA          | 10600 | Alfonso VIII, 13                                |
| GIRONA             | 17003 | Luis Pericot, 13-15                             |
| OVIEDO             | 33001 | Avda Alcalde García Conde 5 -7                  |
| TORRELAVEGA        | 39300 | Avenida de España, 8                            |
| CASTRO URDIALES    | 39700 | Leonardo Rucabado, 23                           |
| SANTANDER-HOSPITAL | 39012 | Avda. del Faro, 33                              |



**Anexo II– Parque Actual a retirar**

| Modelo          | Sede              | S/N        |
|-----------------|-------------------|------------|
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3125094 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3226089 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3125251 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3225980 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3226086 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3125292 |
| TASKALFA 4550ci | SANTANDER-CENTRAL | N2E2604566 |
| Ecosys M3645dn  | SANTANDER-CENTRAL | R4X0114086 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3326398 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3125112 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-CENTRAL | N2Q3225985 |
| FS-3140MFP      | AVILA             | NNP3120131 |
| FS-3140MFP      | BADAJOS           | NNP3118785 |
| TASKALFA 3050ci | BARCELONA         | N2Q3225537 |
| TASKALFA 4550ci | BARCELONA         | N2E3207557 |
| FS-3140MFP      | BARCELONA         | NNP3118403 |
| FS-3140MFP      | BARCELONA         | NNP3119150 |
| TASKALFA 3050ci | BARCELONA         | N2Q3225557 |
| TASKALFA 4550ci | BARCELONA         | N2E3207556 |
| FS-3140MFP      | BARCELONA         | NNP3119154 |
| FS-3140MFP      | BARCELONA         | NNP3118783 |
| TASKALFA 3050ci | BURGOS            | N2Q3226115 |
| TASKALFA 3050ci | CACERES           | N2Q3226101 |
| FS-3140MFP      | CACERES           | NNP3220378 |
| FS-3140MFP      | CACERES           | NNP3220566 |
| FS-3140MFP      | OLOT              | NNP3118766 |
| TASKALFA 3050ci | OLOT              | N2Q3225399 |
| FS3140MFP       | OLOT              | NNP3119198 |
| FS-3140MFP      | LEON              | NNP3118767 |
| TASKALFA 3050ci | LEON              | N2Q2Y21512 |
| FS-3140MFP      | MADRID            | NNP3220660 |
| TASKALFA 3050CI | MADRID            | N2Q3226116 |
| FS-3140MFP      | MADRID            | NNP3220659 |
| FS-3140MFP      | MADRID            | NNP3220670 |
| FS-3140MFP      | MURCIA            | NNP3119171 |
| TASKALFA 3050ci | MURCIA            | N2Q3226095 |
| FS-3140MFP      | MURCIA            | NNP3119187 |
| FS-3140MFP      | #N/D              | NNP3118610 |
| FS-3140MFP      | PALENCIA          | NNP3220556 |
| TASKALFA 3050ci | PALENCIA          | N2Q3226111 |
| FS-3140MFP      | VIGO              | NNP3118634 |



| Modelo          | Sede               | S/N        |
|-----------------|--------------------|------------|
| TASKALFA 3050ci | SALAMANCA          | N2Q2Y21518 |
| FS-3140MFP      | SALAMANCA          | NNP3118786 |
| FS-3140MFP      | VALLADOLID         | NNP3119172 |
| TASKALFA 3050ci | VALLADOLID         | N2Q3326836 |
| FS-3140MFP      | VALLADOLID         | NNP3119183 |
| FS-3140MFP      | VALLADOLID         | NNP3119173 |
| FS-3140MFP      | MERIDA             | NNP3118799 |
| TASKALFA 3050ci | MERIDA             | N2Q2Z22702 |
| FS-3140MFP      | MIRANDA DE EBRO    | NNP3220560 |
| TASKALFA 3050ci | MIRANDA DE EBRO    | N2Q3226028 |
| FS-3140MFP      | PLASENCIA          | NNP3119193 |
| TASKALFA 3050ci | PLASENCIA          | N2Q3226118 |
| TASKALFA 3050ci | GIRONA             | N2Q2Z22730 |
| TASKALFA 3050ci | GIRONA             | N2Q2Z22723 |
| FS-3140MFP      | GIRONA             | NNP3220540 |
| FS-3140MFP      | GIRONA             | NNP3220549 |
| FS-3140MFP      | GIRONA             | NNP3118842 |
| FS-3140MFP      | TORRELAVEGA        | NNP3118505 |
| FS-3140MFP      | TORRELAVEGA        | NNP3118122 |
| TASKALFA 3050ci | TORRELAVEGA        | N2Q3125305 |
| FS-3140MFP      | CASTRO URDIALES    | NNP3220668 |
| TASKALFA 3050ci | CASTRO URDIALES    | N2Q3226109 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119170 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119192 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220561 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119160 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220508 |
| TASKALFA 4550ci | SANTANDER-HOSPITAL | N2E3207574 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220511 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220495 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220800 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220821 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119148 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220509 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119167 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-HOSPITAL | N2Q3226041 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119186 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-HOSPITAL | N2Q3225983 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-HOSPITAL | N2Q3225516 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220515 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-HOSPITAL | N2Q3225977 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119166 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220513 |



**Mutua  
Montañesa**  
Muy fácil

**Nº EXPEDIENTE 2021-002-065**

| Modelo          | Sede               | S/N        |
|-----------------|--------------------|------------|
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220514 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119195 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220496 |
| TASKALFA 3050ci | SANTANDER-HOSPITAL | N2Q3225494 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3220399 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3118705 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3119182 |
| FS-3140MFP      | SANTANDER-HOSPITAL | NNP3118522 |