



Bases técnicas

Suministro mediante arrendamiento (renting sin opción a compra) y mantenimiento de equipos de impresión, copia y escáner.

www.canalextremadura.es



924 38 76 50



ofertas.cexma@canalextremadura.es

1 Índice

1	ÍNDICE	2
2	INTRODUCCIÓN	3
3	OBJETO DEL CONTRATO	3
4	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	3
4.1	SUMINISTRO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN/MULTIFUNCIÓN	4
4.2	MANTENIMIENTO DE LAS MÁQUINAS Y SUMINISTRO DE CONSUMIBLES EN MODALIDAD DE COSTE POR COPIA.....	4
4.3	TIPOLOGÍA DE DISPOSITIVOS	5
4.4	GESTIÓN DEL CONSUMIBLE	9
4.5	SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITORIZACIÓN	10
5	PUESTA EN MARCHA.....	11
6	FORMACIÓN	11
7	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	12
8	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	13
9	ANEXO 1: RELACIÓN DE EQUIPOS A OFERTAR POR UBICACIÓN Y NÚMERO DE COPIAS ANUAL ESTIMADAS. (SE REFERENCIA EL MODELO ACTUAL A SUSTITUIR)...	14
10	ANEXO II: RELACIÓN DE SEDES DONDE SE UBICARÁN LOS EQUIPOS.....	16

2 Introducción

Canal Extremadura dispone actualmente de un servicio de impresión, fotocopiado y escaneo que contempla un coste anual fijo (incluyendo un canon anual de copias en b/n y color), y un precio fijo por copia una vez superado este canon. Este servicio incluye el suministro y mantenimiento de las máquinas, accesorios y consumibles necesarios para el servicio durante la duración del contrato.

Cada puesto de trabajo tiene asignada una o más impresoras/máquinas multifunción, que cada usuario tendrá al alcance por proximidad y por funcionalidad requerida.

Las máquinas se encuentran distribuidas en cinco sedes: dos en Mérida (Centro Principal de Programas y CEXMA), delegación de Badajoz, delegación de Cáceres y delegación de Plasencia. En el anexo II de estas bases figura la dirección de cada una de ellas.

3 Objeto del contrato

El objeto de este pliego de prestaciones técnicas es definir las condiciones de prestación de suministro que cubra las necesidades actuales de Canal Extremadura en cuanto a impresión, copia y escaneo, mediante el suministro del equipamiento y software necesario, así como a su correspondiente mantenimiento en la modalidad de coste por copia.

El equipamiento a suministrar deberá ser **nuevo**.

El mantenimiento deberá contemplar también cualquier tipo de material consumible (a excepción del papel) como tóner, rodillos, tambores, fusores, web de limpieza, etc. necesarios para poder prestar el servicio, así como la reparación y/o sustitución del equipamiento que fuera necesario y el soporte de las licencias ofertadas durante toda la duración del contrato.

Tanto el importe del servicio en lo referida a la parte fija, como el de la parte variable (coste por copia/impresión) no se verán modificados durante la vigencia del contrato.

4 Características del servicio

Las características aquí relacionadas en cuanto al hardware y software deben considerarse como las mínimas exigidas.

4.1 Suministro de equipos de impresión/multifunción

Como se ha mencionado previamente, se deberán suministrar máquinas nuevas, distribuidas en seis categorías que serán detalladas en el punto 4.3 de este pliego.

Los servicios que deben prestar los equipos ofertados tienen que estar tecnológicamente actualizados para poder ofrecer las máximas prestaciones, maximizar la eficiencia energética, cumplir los últimos estándares del mercado y constituir un entorno homogéneo que facilite el aprendizaje y uso de los usuarios finales (se valorará que las máquinas, especialmente los equipos multifunción, pertenezcan a un mismo fabricante).

El suministro incluirá la instalación y puesta en marcha de todo el equipamiento, así como todo el material necesario para ello (cables, soportes, anclajes, ...).

Previo a la presentación de ofertas, se podrá solicitar ver las instalaciones y equipos actuales para planificar in situ la distribución de las nuevas máquinas y detectar posibles necesidades (cableado eléctrico, conectividad de red, ...), así como para poder valorar correctamente la dimensión de los equipos a ofertar.

Todos los equipos deberán disponer de conexión ethernet (preferiblemente gigabit ethernet) y deberán quedar configurados contra la red de Canal Extremadura. Para ello se facilitarán tomas de datos conectadas a switches Cisco Catalyst WS-C2960XR-48LPD-I y el direccionamiento IPv4 para cada equipo suministrado.

En la documentación a entregar, se deberán especificar todas las características técnicas de las máquinas ofertada: marca, modelo, tecnología, dimensiones, peso, resolución de impresión y escaneo (en su caso), capacidad de las bandejas de papel, protocolos soportados, tiempos de calentamiento y de impresión de primera copia, tipo de papel soportado, consumo eléctrico, ... Se deberá reflejar una estimación del consumo energético medio de cada modelo por cada 1000 impresiones/copias.

4.2 Mantenimiento de las máquinas y suministro de consumibles en modalidad de coste por copia.

Se contempla el mantenimiento de los equipos, así como el suministro de los consumibles y cualquier material necesario para el correcto funcionamiento del servicio durante la duración del contrato. Queda excluido el suministro de papel.

Este servicio se facturará mediante la modalidad de coste por copia, de forma que mensualmente se realizará una revisión de los contadores de

las máquinas que conformen el parque ofertado y se realizará el cómputo total tanto de copias en b/n como en color.

En caso necesario, dentro de las tareas de mantenimiento se medirá el nivel acústico del equipo, retirando las piezas que, por uso, sobrepasen el nivel acústico de origen.

El adjudicatario deberá realizar al menos una revisión básica bimensual de todos los equipos suministrados para las sedes de Mérida, como parte del mantenimiento preventivo.

4.3 Tipología de dispositivos

Según las necesidades de Canal Extremadura se han establecido 6 tipos de dispositivos, clasificados por el volumen de usuarios a los que presta servicios y las prestaciones ofrecidas por los mismos.

Se ofertarán máquinas de última generación, cuyo fin de ciclo de vida no haya sido anunciado por el fabricante. Se valorará que las máquinas multifunción cuenten con posibilidad de incorporar aplicaciones enfocadas a la integración con sistemas de gestión documental y cualquier funcionalidad que facilite el trabajo de los usuarios finales.

Todos los dispositivos ofertados deberán de disponer de las siguientes características mínimas:

- La tecnología de impresión será preferiblemente láser. Se admitirán otras tecnologías siempre que se documente que tanto la calidad de impresión como el consumo energético son similares o mejores por cada modelo ofertado a modelos similares de tecnología láser.
- Dispondrán de interfaz de red, y permitirán la gestión centralizada mediante la herramienta ofertada, tanto para el control de copias como para el gestión y mantenimiento del parque. Soportará el protocolo IP v4 y v6.
- Soportarán el lenguaje PCL6.
- La resolución mínima de impresión para todas las máquinas será de 1200x1200 dpi.
- Dispondrán de drivers en castellano válidos para los sistemas operativos: Windows 7 (32 y 64 bits), Windows 10, Windows Server (2008R2-20016) y Mac OS X (v10.7 – v10.12).
- Los equipos deben permitir que, por defecto, las impresiones y copias se realicen en B/N, la opción de imprimir en color (en aquellas máquinas que lo permitan) deberá ser elegida por los usuarios de forma explícita.

- Permitirán la impresión y la alimentación de papel en modo dúplex (impresión por ambas caras).
- Todas las máquinas ofertadas dispondrán de etiquetado Energy Star, BlauerEngel o similar, que acredite su eficiencia energética y respeto al medio ambiente.
- Las máquinas que permitan escanear deberán soportar al menos los formatos pdf y jpg/png. Deberán poder enviar el material escaneado vía correo electrónico (deberá soportar protocolo SMTP y se valorará que soporten TLS) y a carpeta de red (CIFS con autenticación de directorio activo de Windows Server).
- Los dispositivos multifunción deberán tener la capacidad de escanear aplicando reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y con la posibilidad de generar ficheros PDF/A. En caso de que esta característica no la incorporen las máquinas ofertadas de forma nativa, habrá que suministrar una plataforma que se integre con los dispositivos con escáner y que permita realizar estas tareas. La omisión de esta característica en la oferta presentada podrá suponer la exclusión del proceso de valoración técnica. La oferta a presentar deberá detallar como se cumple este punto de las bases, incluyendo información sobre formatos soportados y forma de uso. En caso de tratarse de una plataforma software, habrá que detallar las características de la misma y los detalles de la licencia ofertada. Esta característica la podrán usar la totalidad de usuarios de Canal Extremadura (al menos 300 usuarios) y durante la totalidad de la duración del servicio.

4.3.1 Dispositivo Tipo 1 - Multifunción b/n (fotocopiadora, impresora, escáner) de gran volumen.

- Soportará impresión, copia y escaneado en formato A3.
- Deberá de disponer de scanner en color a doble cara y soporte de envío de los documentos escaneados tanto mediante correo electrónico como a servidores de almacenamiento mediante protocolo SMB/CIFS.
- Velocidad mínima de 60 páginas por minuto.
- Contará con un mínimo de dos bandejas para papel con capacidad para al menos 500 folios A4/A3
- Dispondrá de un soporte/peana para ubicarla en el suelo.
- Tiempo máximo de calentamiento: 30 segundos.
- Tiempo máximo de impresión de primera copia: 9 segundos.
- Pantalla táctil color.

- Una de las máquinas ofertadas contará con módulo de grapadora automática y clasificadora. Esta máquina estará ubicada en CEXMA. (Indicar claramente en la oferta las características de este módulo adicional)

4.3.2 Dispositivo Tipo 2 - Multifunción b/n. (fax, fotocopiadora, impresora, escáner) de volumen medio.

- Formato A4.
- Deberá de disponer de scanner en color a doble cara y soporte de envío de los documentos escaneados tanto mediante correo electrónico como a servidores de almacenamiento mediante protocolo SMB/CIFS.
- Velocidad mínima de 35 páginas por minuto.
- Contará con un mínimo de una bandeja para papel con capacidad para 250 folios A4.
- Será de formato reducido, para poder situarse sobre un mueble/mesa.
- Tiempo máximo de calentamiento: 30 segundos.
- Tiempo máximo de impresión de primera copia: 9 segundos.
- Deberán contar con posibilidad de enviar/recibir FAX. Se podrán definir reglas de reenvío de estos FAX a cuentas de correo electrónico. Esta funcionalidad la deben incluir al menos 6 de las máquinas ofertadas.
- Pantalla táctil color.

4.3.3 Dispositivo Tipo 3 - Impresora departamental Blanco y Negro de gran volumen.

- Velocidad de impresión mínima 40 páginas por minuto.
- Formato A4.
- Contará con un mínimo de una bandeja para papel con capacidad para 250 folios A4.
- Será de formato reducido, para poder situarse sobre un mueble/mesa.
- Tiempo máximo de calentamiento: 30 segundos.
- Tiempo máximo de impresión de primera copia: 9 segundos

4.3.4 Dispositivo Tipo 4 - Impresora departamental Color de volumen medio.

- Formato A4.
- Velocidad de impresión mínima 35 páginas por minuto.
- Contará con un mínimo de una bandeja para papel con capacidad para 250 folios A4.
- Será de formato reducido, para poder situarse sobre un mueble/mesa.
- Permitirá la impresión como páginas sólo en b/n.

4.3.5 Dispositivo Tipo 5 - Impresora color para uso en despachos.

- Formato A4.
- Velocidad mínima de 25 páginas por minuto (tanto en color como en b/n)
- Contará con un mínimo de una bandeja para papel con capacidad para 250 folios A4.

4.3.6 Dispositivo Tipo 6 – Multifunción color.

- Formato A4.
- Velocidad de impresión mínima 30 páginas por minuto.
- Tiempo máximo de calentamiento: 30 segundos.
- Tiempo máximo de impresión de primera copia: 9 segundos.
- Deberá de disponer de scanner en color a doble cara y soporte de envío de los documentos escaneados tanto mediante correo electrónico como a servidores de almacenamiento mediante protocolo SMB/CIFS.
- Contará una bandeja para papel con capacidad de al menos para 250 folios A4.
- Pantalla táctil color.

Los requerimientos que los dispositivos deben cumplir son considerados como los mínimos admisibles. En el caso de que el equipamiento ofertado supere lo solicitado, será potestad de Canal Extremadura la evaluación de estas características como mejoras y no como elemento y/o funcionalidad extra no requerido.

El número de dispositivos que conformarán el servicio será el siguiente:

<u>Tipo</u>	<u>Descripción</u>	<u>Número</u>	<u>Fax</u>	<u>Fotocopia</u>	<u>Scanner color</u>
1	Multifunción b/n de gran volumen	4	No	Sí	Sí
2	Multifunción b/n de volumen medio	11	Sí	Sí	Sí
3	Impresora b/n gran volumen	10	No	No	No
4	Impresora color volumen medio	4	No	No	No
5	Impresora color despacho	7	No	No	No
6	Impresora multifunción color	3	Sí	Sí	Sí

4.4 Gestión del consumible.

Se valorará la homogeneidad y compatibilidad de los consumibles de los diferentes modelos de impresoras.

La sustitución de los consumibles o de elementos que no requieran de conocimientos técnicos especiales, se llevará a cabo por el personal de Canal Extremadura. Por este motivo en el momento del suministro del equipamiento se proporcionarán los consumibles necesarios para mantener un stock mínimo, que se recoge en la siguiente tabla, y que está expresada en caso de las impresoras en color, hacen referencia a un juego completo de consumibles (negro, cyan, magenta y amarillo).

<u>Tipo</u>	<u>Descripción</u>	<u>CPP</u>	<u>CEXMA</u>	<u>Badajoz</u>	<u>Cáceres</u>	<u>Plasencia</u>
1	Multifunción b/n de gran volumen	2	1	-	-	-
2	Multifunción b/n de volumen medio	2	1	1	1	1
3	Impresora b/n volumen medio	2	-	1	1	-

4	Impresora color volumen medio	2	1	-	-	-
5	Impresora color despacho	1	1	-	-	-
6	Multifunción Color	1	1	-	-	-

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de la gestión de los residuos que se generen en la ejecución del servicio. Para ello se encargará de recoger regularmente o previo aviso de Canal Extremadura del material desechado. Se garantizará que el material residual será llevado a una planta de tratamiento y reciclaje que disponga de los certificados necesarios para la gestión de los mismos. La documentación a entregar deberá detallar los procesos de suministro y retirada de los consumibles indicando tiempos de reposición, así como los procesos de reciclaje de los mismos.

4.5 Sistema de gestión y monitorización

El sistema de la gestión y monitorización permitirá tanto a la empresa adjudicataria como a Canal Extremadura, la obtención de datos de uso de las distintas máquinas, obtener reportes de consumo y detectar los posibles fallos que sufran los equipos.

Deberá estar licenciado para la totalidad de máquinas y usuarios que harán uso de ellas (al menos 300 usuarios) y durante el tiempo que dure el servicio de mantenimiento, que será de 5 años.

Canal Extremadura pondrá a disposición del adjudicatario una máquina virtual donde poder realizar la instalación, o bien facilitará la instalación en el CPD del servidor o equipo que realice estas funciones.

Como mínimo debe permitir:

- La monitorización y recogida automatizada de datos (de funcionamiento y contadores) de todos los dispositivos.
- Generación de alertas sobre consumibles y de funcionamiento (reflejando el estado del dispositivo). Se valorará que la gestión de la reposición de los consumibles se realice de forma automatizada mediante esta herramienta de gestión.
- Creación de informes de uso (por usuario, dispositivo, etc...). Donde se reflejen al menos volumen de impresión (diferenciando b/n,

color, A4, dúplex, etc...) Se deben contabilizar de forma diferencial las impresiones, copias y escaneos por cada uno de los usuarios y dispositivo.

- Integración con el directorio activo corporativo (Windows Server 2008 R2). Debe soportar integración en versiones posteriores de Windows Server.
- Aplicación de políticas de restricción de uso: identificación de usuarios que realizan los trabajos de impresión, predeterminar doble cara, cuotas de impresión, funcionalidades (color, A3, ...), restricción de acceso a dispositivos o funcionalidades por usuario, etc.

La restricción de uso para la realización de copia y escaneo por usuario solo se pondrá en funcionamiento en el caso de ser solicitado por CEX.

5 Puesta en marcha

El ofertante deberá presentar un plan de implantación que debe finalizar como máximo tras 60 días desde la fecha de firma del contrato. En esta fecha deberá estar finalizada la instalación y configuración de los diferentes dispositivos, así como el sistema de gestión.

Una vez firmado el contrato, el adjudicatario deberá coordinar y consensuar con el departamento técnico de Canal Extremadura este plan de implantación, de tal modo que se detallarán las ubicaciones, fechas de actuación, servicios, ... debiendo entregar en formato electrónico manuales de los dispositivos, así como los controladores, guías de uso, de reposición de consumibles, de soluciones en caso de atascos de papel, etc.

La instalación física de los equipos correrá por cuenta del adjudicatario del contrato.

La instalación de los drivers controladores correrá a cargo del personal de Canal Extremadura, sin perjuicio de que el adjudicatario deberá dar soporte técnico a dicho proceso de instalación.

6 Formación

Se deberá confeccionar un plan de formación para el personal técnico de Canal Extremadura. Se considerará suficiente dos jornadas de formación, donde se deberá incidir en la configuración de los equipos y la resolución de incidencias básicas con los mismos.

También se contemplará la formación de usuarios clave (max. 20 personas) para la capacitación de las funcionalidades básicas de los equipos. En este caso se considerará suficiente una jornada, pero deberá poder impartirse en varios turnos (al menos 3).

7 Acuerdo de nivel de servicio

La empresa adjudicataria debe garantizar la asistencia total para que el servicio de mantenimiento se preste siempre en las mejores condiciones, incluyendo el mantenimiento y las reparaciones necesarias para garantizar siempre el máximo nivel de calidad y prestación del servicio, por lo que deberá especificar en su oferta sus niveles de servicio.

Las incidencias que necesiten de asistencia técnica se atenderán en un plazo máximo de 4 horas de 8:00 a 20:00 de L a V desde el momento de la generación de la incidencia.

En este sentido, será necesaria una respuesta rápida para aquellas averías que supongan una parada total del dispositivo, así como las que puedan generar daños al propio equipo o a las instalaciones. Se debe especificar en la oferta la capacidad de respuesta en las intervenciones.

Se dispondrá de un número de localización telefónica en el horario antes establecido y el resto mediante email.

En el caso que la avería implique la parada de un dispositivo, y si la empresa no ofrece una alternativa para la sustitución de este dispositivo antes de 2 días laborables, se penalizará de la siguiente manera hasta la reposición del servicio:

Penalización en euros = 5 x (Factor penalización) x (nº días sin servicio)

Según el dispositivo, el tiempo máximo de parada sin penalización y el factor a aplicar si esta tuviese lugar sería:

<u>Tipo de dispositivo</u>	<u>Máxima parada</u>	<u>Factor de penalización</u>
5 y 6	72 horas	5
1, 2, 3 y 4	48 horas	10
Sistema de gestión	48 horas	10

En el caso de remplazo del dispositivo, la empresa adjudicataria deberá sustituirlo por otro de iguales o superiores prestaciones, para garantizar que el servicio se presta con las máximas prestaciones.

En cualquier caso, estos plazos son máximos y se establecen como requisito obligatorio. En casos que se puedan asumir tiempos más cortos, el proveedor podrá proponer nuevos niveles de servicio que se tendrán en cuenta en los criterios de valoración.

En caso de existir penalizaciones, éstas se deducirán de la cuota fija mensual del servicio. La penalización no será nunca superior al 20% del

coste mensual del servicio. El incumplimiento prolongado del acuerdo de nivel de servicio podrá ser causa de rescisión del contrato.

8 Documentación a entregar

Las propuestas técnicas deberán contener al menos la siguiente información:

1. Modelos ofertados, con información técnica del fabricante: tecnología de impresión, dimensiones, resolución mínima de impresión, resolución mínima de escaneo y copia (en su caso), consumo energético, velocidad de impresión, ... En caso de no ofertar modelos de tecnología láser, se entregará un dossier con ejemplos de impresión por cada modelo y de distintos tipos (primera página de la web de canal Extremadura y primera página del boletín oficial de Extremadura, así como cualquier otra que el proveedor considere adecuada).
2. Certificado energético Energy Star, BlauerEngel o similar de las máquinas ofertadas. Detalle sobre consumo eléctrico.
3. Detalle de la aplicación de gestión/monitorización ofertada.
4. Plan de gestión del mantenimiento de los equipos ofertados.
5. Gestión de las incidencias: tiempos de respuesta y datos referidos al cumplimiento de los acuerdos de servicio.
6. Gestión del consumible. Suministro de los consumibles y retirada de los mismos. Se detallará si más de una máquina utiliza el mismo tipo de consumible.
7. Plan de implantación.
8. Plan de formación.
9. Oferta de mejoras: Prestaciones no solicitadas, y que de forma cuantitativa y/o cualitativa añadan valor a la oferta presentada. Canal Extremadura se reserva el derecho a valorar si lo ofertado y no solicitado se considera mejora.

Las propuestas técnicas no deberán incluir ninguna referencia a precios ni costes del servicio.

9 Anexo 1: Relación de equipos a ofertar por ubicación y número de copias anual estimadas. (Se referencia el modelo actual a sustituir)

ZONA	MODELO ACTUAL	ESTIMACIÓN COPIAS		TIPO 2017
		B/N	COLOR	
RADIO				
	ricoh aficio 6002	250000	0	1
	ricoh 301 spf	15000	0	2
	kyocera fs2100	60000	0	3
	kyocera fs2100	30000	0	3
	kyocera fs2100	30000	0	3
	kyocera fs2100	10000	0	3
	ricoh 305 spf	1000	5000	6
	ricoh 430dn	5000	1000	5
	kyocera fs4200	2000	0	3
REDACCION TV				
	ricoh aficio 6002	200000	0	1
	ricoh 301 spf	80000	0	2
	kyocera fs2100	1000	0	3
	ricoh 305 spf	1000	5000	5
ZONA TECNICA				
	ricoh 301 spf	15000	0	2
	ricoh 301 spf	1000	0	2
	ricoh 430dn	1000	1000	5
	ricoh 430dn	1000	15000	4
	ricoh 301 spf	10000	0	2
PROGRAMAS				
	ricoh 301 spf	30000	0	2
	ricoh 430dn	5000	30000	4
	ricoh 430dn	2000	10000	5
	kyocera fs2100	2000	0	3
CEXMA				
	ricoh aficio 6002	70000	0	1
	ricoh 301 spf	15000	0	2
	ricoh 305 spf	5000	6000	6

kyocera fs2100	5000	2000	5
ricoh aficio 5000	70000	0	1
ricoh 305 spf	1000	20000	4
ricoh 430dn	2000	20000	4
ricoh C311n	2000	5000	5

DELEGACIONES

ricoh 301 spf	40000	0	2
kyocera fs4200	10000	0	3
ricoh 301 spf	15000	0	2
kyocera fs4200	5000	0	3
ricoh 301 spf	5000	0	2

RESERVA

Multifunción B/N			2
B/N Volumen Medio			3
Color Despacho			5
Multifunción Color			6

COPIAS TOTALES ESTIMADAS	997000	120000
--------------------------	--------	--------

10 Anexo II: Relación de sedes donde se ubicarán los equipos

- Mérida. Centro Principal de Programas.
 - Avda. de las Américas, 1
 - 06800 Mérida (Badajoz)

- Mérida. CEXMA (Corporación Extremeña de Medios Audiovisuales).
 - Avda. de la constitución s/n
 - 06800 Mérida (Badajoz)

- Badajoz. Unidad Informativa de Badajoz.
 - Avda. Antonio Masa Campos, 28.
 - 06011 Badajoz

- Cáceres. Unidad Informativa de Cáceres.
 - Complejo Cultural San Francisco.
 - Ronda de San Francisco, s/n
 - 10002 Cáceres

- Plasencia. Unidad Informativa de Plasencia
 - Plaza de la catedral, s/n
 - 10600 Plasencia