



29/07/2010

ANUNCIO DE LICITACION

1. Número del Expediente

2010-00632

2. Título del Expediente

Implantación de un Servicio de Impresión Gestionado.

3. Descripción de las Prescripciones Técnicas

3.1. Objeto

Externalizar la gestión del servicio de impresión mediante la implantación de un Servicio de Impresión Gestionado, cuyos objetivos se describen en el Anexo A.

3.2. Condiciones del despliegue de la solución

El Contratista facilitará el servicio en la modalidad "Llave en Mano", de acuerdo con lo especificado en el Anexo A.

Isdefe facilitará al Contratista el acceso a sus instalaciones así como el soporte necesario para actuar sobre sus infraestructuras eléctricas y de datos para poder acometer el despliegue del servicio.

3.3. Lugar de prestación del servicio

El servicio se prestará en el nuevo edificio de Isdefe sito en la calle Beatriz de Bobadilla, 3. Para implantar el servicio, el Contratista suministrará e instalará los dispositivos necesarios para el despliegue de la solución en las ubicaciones y cantidades que se detallan en dicho Anexo.

3.4. Alcance del servicio

Se realizará en las fases siguientes:

- Implantación del servicio
- Formación a usuarios y Centro de Atención a Usuarios (CAU)
- Operación

Las actividades a desarrollar se describen a continuación.



3.5. Implantación del Servicio.

3.5.1. Planificación de la instalación

El contratista entregará un Plan del Contrato de acuerdo a los requisitos indicados en el Anexo A.

Para asegurar una correcta implantación del servicio se establecerán reuniones de coordinación con Isdefe en la que se revisarán los plazos de ejecución, los requisitos iniciales para el despliegue, instalación de equipos y sistemas, así como cualquier aspecto relevante.

3.5.2. Implantación de equipos y sistemas:

De acuerdo con el plan establecido, incluirá las actividades indicadas en el Anexo A. El contratista completará estas actividades con las precisas si a su juicio no son suficientes para una implantación efectiva de la solución.

3.6. Formación a usuarios y CAU.

Se realizará de acuerdo a los requisitos indicados en el Anexo A

El Contratista proveerá de formación a los usuarios y al personal del CAU tal como se indica en el Anexo A.

3.7. Operación y Mantenimiento.

En esta fase se engloban las actividades de:

- Suministro de consumibles.
- Soporte e integración con el Centro de Atención de Usuarios corporativo. Coordinación con los recursos residentes del contratista si es el caso.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- Monitorización del Sistema y Gestión Remota.
- Gestión de Movimientos y Cambios.
- Establecimiento y gestión de las políticas de servicio.
- Contabilización, información y propuestas de mejora del servicio.
- Devolución y Reciclaje de Consumibles.

Dichas actividades deben cumplir los requisitos indicados en el Anexo A, apartado 2.4.

4. Planificación del Servicio

Se realizará de acuerdo con el Plan del Contrato mencionado en el Anexo A. El despliegue se realizará entre el 1 y el 30 de octubre, salvo modificaciones exigidas por la adecuación de servicios en el edificio, en cuyo caso se notificarán por el responsable del contrato por parte de Isdefe. La Operación y el Mantenimiento se realizarán desde la finalización del despliegue hasta el fin del contrato.



5. Importe Máximo de Licitación

El precio máximo de licitación del contrato es de 950.000 € por los dos años de contrato (IVA no incluido). Se rechazarán aquellas ofertas cuyo importe exceda del precio máximo de licitación. La oferta deberá incluir todos los gastos derivados o relacionados con la ejecución del contrato. Ver Anexo III (Modelo de Proposición Económica).

El Contratista incluirá en su oferta el coste del volumen de impresión estimado, que se detalla en el Anexo A, apartado 2.5, diferenciándose monocromo y color, así como coste unitario del exceso sobre la previsión que se facilita. Se facturará dicho exceso, si se produjese, con carácter anual.

La facturación del contrato se realizará de forma lineal mediante una cuota fija mensual durante el período de operación y mantenimiento, dividiendo el coste anual del volumen de impresión estimado (ver apartado 2.5 del Anexo A) entre el número de meses para el volumen de impresión acordado. Dicha cuota se regularizará de acuerdo con el consumo anual real.

El pago del servicio vendrá supeditado al cumplimiento de las condiciones del contrato, principalmente al del SLA (Acuerdo del Nivel de Servicio). El apartado 2.4.7 (Penalizaciones) articula los descuentos que podrían aplicarse caso de no cumplimiento.

La facturación se realizará de acuerdo con la previsión de los volúmenes de impresión estimados, siendo el pago a 60 días desde la aceptación de la factura.

Los ratios, cuotas y costes unitarios se revisarán periódicamente tal como se indica en el Anexo A, apartado 2.3.

Como consecuencia de las revisiones de diseño del servicio indicadas en el apartado 1.3.3 del Anexo A, puede ser necesario un ajuste de precios, en función de las acciones a tomar.

Es posible acordar otro tipo de medida de establecimiento de tarifas.

6. Plazo de Presentación de Ofertas, Forma y Recepción.

La fecha de inicio de la licitación, correspondiente con la fecha de publicación del Anuncio de Licitación es el día 29 de julio de 2010.

Siendo la fecha límite para la presentación de la oferta el día 25 de agosto de 2010.

Las ofertas podrán ser enviadas:



- En papel, mediante un sobre dirigido a la Unidad de Contratación de Isdefe, sita en la calle Edison número 4, código postal 28006 Madrid.
- En formato de archivo PDF, presentándose a la dirección de correo electrónico UnidadContratacion@isdefe.es, en 3 archivos identificados como:

1. **Anexos:** que incluya Anexo I, Anexo II, Anexo III y Anexo IV.

2. Memoria Técnica

Descripción de la solución propuesta para satisfacer los Requisitos Técnicos de esta de licitación.

3. **Documentación Administrativa:** Resto de la documentación que se relaciona en Anexo I (Acreditación de capacidad de obrar y representación; Acreditación de solvencia económica o financiera; Ultimo recibo de pago del Impuesto de Actividades Económicas; Copia de Seguro de Responsabilidad Civil del año en curso y Acreditación de solvencia técnica o profesional del presente año)

Para cualquier consulta de índole técnica se deberá contactar con: Carlos Manuel González Rodríguez, cmgonzalez@isdefe.es, para el resto de consultas con la unidad de contratación: UnidadContratacion@isdefe.es

7. Duración del Contrato

El servicio se prestará durante 24 meses desde la firma del contrato, prorrogable por otros 24 meses salvo incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos (SLA), que se definen en el Anexo A.

8.- Condiciones de Contratación de Isdefe

Como garantía del cumplimiento de este contrato la contratista aportara con la firma del presente contrato, un aval bancario irrevocable, por importe del 5% del importe de adjudicación de conformidad con lo establecido en la Cláusula 5.3 Garantías de Cumplimiento del Acuerdo Contractual, de las Condiciones de Contratación de Isdefe.

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y división y con compromiso de pago, hasta la cantidad máxima avalada, al primer requerimiento del beneficiario, sin que este deba justificar el motivo del incumplimiento, ni la negativa de pago.



9.-Condiciones de Aptitud del Contratista

Las condiciones de aptitud del contratista son las publicadas en el punto 5 de las Instrucciones de Contratación de Isdefe.

10.-Criterios de adjudicación directamente vinculados al objeto del contrato.

Criterios de valoración para la presente oferta:

Criterios de exclusión

- No poseer experiencia demostrable en la implantación de servicios de impresión gestionados
- No ofrecer una estructura financiera y empresarial sólida que asegure el cumplimiento de los compromisos a adquirir
- Incumplimiento injustificado de algún requisito del pliego
- Obtener una puntuación de la parte técnica inferior a 50 puntos

A) Criterios técnicos: Puntuación máxima 70 puntos.

- Área técnica. Se valorará el grado de cumplimiento de los requisitos técnicos en función de lo solicitado y de las diferencias con el resto de las ofertas.

Puntuación máxima: 50 puntos.

El evaluador comprobará que se cumple cada uno de los requisitos técnicos (RT) enumerados en el Anexo A, asignándole entre 0,5 y 1 punto según el grado de cumplimiento y 0 puntos en caso de no cumplimiento. La puntuación final será:

$(\text{Suma de requisitos cumplidos} / \text{total de requisitos}) * 50$

- Áreas de gestión. En esta área se valorará el cumplimiento de los requisitos establecidos en este anuncio de licitación respecto a gestión del servicio (suministros, planes, recursos, herramientas, etc.).

Puntuación máxima: 20 puntos.

El evaluador comprobará que se cumple cada uno de los requisitos de gestión y entregables (RG y RE) enumerados en el Anexo A, asignándole entre 0,5 y 1 punto según el grado de cumplimiento y 0 puntos en caso de no cumplimiento.



La puntuación final será:

(Suma de requisitos cumplidos/total de requisitos)*20

B) Criterios económicos: Puntuación máxima 30 puntos

Las puntuaciones económicas se asignarán de acuerdo con la siguiente fórmula:

Puntuación económica (PE) = $(70 \times \text{Baja de la Oferta}) / (\text{Baja de la oferta más económica}) + 30$

Se entiende por bajada de la oferta, la diferencia entre el presupuesto base de licitación y el presupuesto de la oferta correspondiente, en tanto por ciento. Si la diferencia entre la mayor y menor bajada es inferior al 3%, se puntuará con 80 puntos la menor bajada y con 100 la mayor bajada, calculándose de manera proporcional las restantes.

El resultado de esta puntuación se ponderará sobre 30 puntos.

Si se reciben propuestas económicas que se consideren desproporcionadas o anormalmente bajas, se podrá solicitar al licitador información adicional para que fundamente su oferta. En todo caso, las ofertas que sean un 25% inferiores a la media se considerarán anormalmente bajas. Si la justificación no es aceptada por ISDEFE, la oferta no será tenida en cuenta.

11.- Documentación a Presentar por los Contratistas

Todos los documentos que se piden en este anuncio en el Anexo I "Documentación a presentar por los Contratistas", se presentarán en el plazo de la licitación. No obstante lo anterior, Isdefe podrá requerir a las empresas, tras la apertura de ofertas, que subsanen cuantos defectos, errores u omisiones se hubieran detectado, teniéndose que subsanar en el plazo improrrogable de tres días desde la notificación de las mismos quedando condicionada la adjudicación a la presentación de toda la documentación.

Isdefe podrá igualmente exigir antes de la formalización y firma del contrato, el resto de documentos que se exigen en las Condiciones Generales de Contratación.



ANEXO I. DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR EL OFERENTE

..... , con domicilio social en la calle C.I.F. número.... y, en su nombre y representación, D., con DNI , cuya representación ostenta en virtud de escritura pública otorgada ante el Notario de, D., el día ... de ... de, bajo el nº de su protocolo, mediante la aceptación de las Instrucciones de Contratación de Isdefe y de sus Condiciones Generales de Contratación, se obliga a aportar cuanta documentación le sea exigible y se contemple en su Condiciones de Contratación.

En particular para presentarse a la presente licitación, deberá aportar entre otros documentos los siguientes:

1. Acreditación de capacidad de obrar y representación.
2. Declaración de no incompatibilidad o prohibición de contratar. Anexo II.
3. Acreditación de solvencia económica o financiera. .(Art 64 a) y b) de Ley 30 de octubre, de Contratos del Sector Público)
4. Último recibo de pago del impuesto de Actividades Económicas.
5. Copia del Seguro de Responsabilidad Civil.
6. Acreditación de solvencia técnica o profesional. (Art. 67 a) y b) de Ley 30 de octubre, de Contratos del Sector Público)
7. Oferta técnica detallando la información que se propone evaluar. (Ver criterios de valoración).
8. Proposición económica. Anexo III.
9. Declaración en la cesión de datos del personal externo. Anexo IV.

En..... a de de

Fdo.



ANEXO II DECLARACIÓN DE NO INCOMPATIBILIDAD O PROHIBICION DE CONTRATAR

..... , con domicilio social en la calle C.I.F. número y, en su nombre y representación, D., con DNI , cuya representación ostenta en virtud de escritura pública otorgada ante el Notario de, D., el día ... de ... de, bajo el nº de su protocolo.

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que la Sociedad....., así como sus Administradores, no se encuentran incursos en ninguna de las causas de prohibición o incompatibilidades para contratar previstas en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Asimismo declara el compareciente que la Sociedad a la que representa se encuentra al corriente de las obligaciones tributarias con cualquiera de las Administraciones Públicas y laborales ante la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

Y para que así conste, a los efectos oportunos, ante Isdefe. lo firma en adede dos mil



ANEXO III PROPOSICIÓN ECONÓMICA

....., con domicilio social en la calle C.I.F. número y, en su nombre y representación, D., con DNI, cuya representación ostenta en virtud de escritura pública otorgada ante el Notario de, D., el día ... de ... de, bajo el nº de su protocolo manifiesta que se compromete a realizar la prestación decon arreglo al siguiente detalle y condiciones:

1. Cumpliendo el plazo de ejecución de la licitación
2. Por el Precio Total: € (.....) I.V.A. NO INCLUIDO.
 - 6.300.000 páginas en B/N a€/pág precio total € (.....)I.V.A. NO INCLUIDO.
 - 7.700.000 páginas en color a€/pág precio total € (.....)I.V.A. NO INCLUIDO.

(*) son el número de páginas estimadas en dos años.

Por el exceso de copias anual

- En B/N€/pág
- En Color€/pág

Todo ello de conformidad con las Instrucciones de Contratación de Isdefe, las Condiciones Generales de Contratación de Isdefe contratación y, los términos del anuncio de licitación.

En, a ... de de dos mil



ANEXO IV. DECLARACIÓN EN LA CESIÓN DE DATOS DEL PERSONAL EXTERNO

....., en su condición de entidad cedente, empleadora del personal externo,

DECLARA:

- 1) La entidad cedente garantiza la veracidad de los datos de su personal aportados o que aporte durante la ejecución de los servicios contratados, así como que ha procedido, en nombre de ISDEFE, a informar a su personal respecto de la comunicación de datos que realiza a ISDEFE y a obtener su consentimiento para poder llevar a cabo esta cesión de datos.
- 2) La entidad cedente dejará indemne a ISDEFE frente a toda reclamación, daño, deuda, pérdida, multa, sanción, costes y gastos, incluyendo los honorarios razonables de abogados, que traigan causa de acciones judiciales y/o extrajudiciales motivadas por cualquier incumplimiento por la entidad cedente de las obligaciones contenidas en la presente cláusula o de la normativa que le resulta de aplicación.
- 3) Cualquier solicitud de rectificación o cancelación de datos que la entidad cedente reciba de los titulares de los datos entregados a ISDEFE, deberá comunicarla a esta empresa, a fin de mantener constantemente actualizados los datos tratados.
- 4) ISDEFE incluirá los datos personales transmitidos en un fichero de su titularidad, con el fin de gestionar la relación profesional y prestaciones de las tareas contratadas con la entidad cedente y que vayan a ser realizadas por el personal aportado por ésta cuyos datos personales se haya facilitado a ISDEFE.
- 5) La entidad cedente debe informar al titular de los datos que para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, deberá remitirse un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos", en el que se concrete la solicitud correspondiente y al que acompañe fotocopia del Documento Nacional de Identidad del interesado, a la siguiente dirección: Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España S.A. (ISDEFE) en la calle Edison, nº 4, 28006 Madrid.

Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio del punto 5.22 de las Condiciones Generales de Contratación de Isdefe, de Protección de Datos.

En (lugar y fecha)

Fdo. La entidad cedente

.....

ANEXO A
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS DEL SERVICIO DE
IMPRESIÓN GESTIONADA EN EL EDIFICIO DE
BEATRIZ DE BOBADILLA, 3

INDICE

1. DEFINICIÓN DEL SUMINISTRO	1
1.1. OBJETO DEL PLIEGO de PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT).....	1
1.2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO... 1	1
1.3. SUMINISTRO, CALENDARIO Y COSTES.....	1
1.3.1. Suministro de Impresoras	1
1.3.2. Entregables.....	3
1.3.3. Calendario.....	3
1.3.4. Definición del Acuerdo del Nivel del Servicio (SLA)	4
1.4. MATERIAL PROPORCIONADO POR ISDEFE.....	4
2. REQUISITOS DEL SIG (SISTEMA DE IMPRESIÓN GESTIONADO)	4
2.1. REQUISITOS de FUNCIONALIDAD DE LAS IMPRESORAS A SUMINISTRAR . 4	4
2.2. RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS IMPRESORAS A PROPORCIONAR POR TIPO.....	6
2.3. REQUISITOS DE LA OFERTA.....	7
2.4. REQUISITOS DEI Servicio.	7
2.4.1. Suministro de consumibles.....	7
2.4.2. Recursos residentes del contratista.....	7
2.4.3. Soporte telefónico al Centro de Atención de Usuarios corporativo.	8
2.4.4. Mantenimiento Preventivo y Correctivo.	8
2.4.5. Monitorización del Sistema y Gestión Remota.	9
2.4.6. Gestión de Movimientos y Cambios.	9
2.4.7. Penalizaciones.....	9
2.4.8. Devolución y Reciclaje de Consumibles y Ahorro de Energía.....	10
2.4.9. Seguridad.....	10
2.5. VOLUMEN DE IMPRESIÓN ESTIMADO.	10

2.6. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR EL CONTRATISTA	10
2.6.1. Requisitos de los Entregables	10
2.6.1.1. Plan del Contrato	10
2.6.1.2. Seguimiento del Contrato (IS).....	11
2.6.1.3. Documentación final	11
3. DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA.....	11
3.1. REQUISITOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	11
3.1.1. Dirección del Proyecto (Oficina del Proyecto)	11
3.1.2. Requisitos de Gestión, Seguimiento y Control del Proyecto	11
3.1.2.1. Gestión y Control del Contrato.....	11
3.1.2.2. Seguimiento del Contrato	11
3.1.2.3. Implantación de equipos y sistemas:	12
3.2. REQUISITOS PARA LA VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL CONTRATO	12
3.2.1. Revisiones	12
3.3. REQUISITOS DE FORMACIÓN A USUARIOS Y CAU.	12
3.4. OTROS REQUISITOS DE GESTIÓN	13
3.4.1. Requisitos de Garantía	13
3.4.2. Requisitos de Gestión del Cambio.....	13
4. ACEPTACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	13
4.1. GENERAL.....	13
4.2. ENTREGA, ACEPTACIÓN, RECEPCIÓN Y RECHAZO.....	13
4.2.1. Aceptación	13
4.2.2. Recepción	13
4.2.3. Rechazo.....	13

APÉNDICE 1 – UBICACIÓN DE LAS IMPRESORAS (PLANTA TIPO)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de los “Print Corners”	2
Figura 2 Dimensiones de los “Refugios”.....	3

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Planificación de Entregables.....	3
Tabla 2.	Hitos del Contrato.....	3
Tabla 3.	Componentes del Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA)	8

1. DEFINICIÓN DEL SUMINISTRO

1.1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

Externalización de la gestión del servicio de impresión a los usuarios de Isdefe mediante la implantación de un Servicio de Impresión Gestionado en la nueva sede de Isdefe en Madrid capital, calle Beatriz de Bobadilla, 3.

El Servicio gestionará las funciones de impresión, copia, escaneado, envío y recepción de fax, con los dispositivos que se indican en el apartado 1.3.1.

Las impresoras y demás dispositivos a proporcionar por el contratista serán en régimen de alquiler, por una cantidad fija para un mínimo de páginas impresas que se definirá más adelante, apartado 2.5. Superado este mínimo, se facturará al coste que se establezca. El precio incluirá la gestión del servicio, que se describirá más adelante.

1.2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

Los documentos de referencia utilizados para la elaboración del presente PPT son la serie ISO 14000 y principalmente la ISO 14001:2004 Gestión Medioambiental. Requisitos con orientación para su uso. Su aplicabilidad se adaptará a la problemática de Isdefe.

1.3. SUMINISTRO, CALENDARIO Y COSTES

El servicio comprenderá el suministro, instalación, mantenimiento y gestión de impresoras, equipos multifunción y equipamiento asociado para el nuevo edificio de ISDEFE.

1.3.1. Suministro de Impresoras

El contratista deberá suministrar e instalar el equipamiento que se detalla para el volumen de impresión estimado que se indica en el apartado 2.5.

Se definen 4 tipos de dispositivos, multifuncionales o únicamente impresoras en el apartado 2.2. Se instalarán de acuerdo con la siguiente distribución:

- 1 dispositivo tipo 1 en cada "Print Corner" en todas las plantas 1ª a 11ª, excepto 2ª. Total 10.
- 1 dispositivo tipo 1 en cada zona de refugio marcada en el plano como tipo R en las plantas 1 a 11. Total 11.
- 1 dispositivo del tipo 2 en planta 2 y dos en planta 12. Total 3.
- 1 dispositivo tipo 3 en cada Despacho de Director, hasta un total de 9.
- 1 dispositivo del tipo 4 en cada planta, excepto 2 y 12. Total 10.

Las dimensiones disponibles para su ubicación son, para los dispositivos tipo 1: "Print Corner"

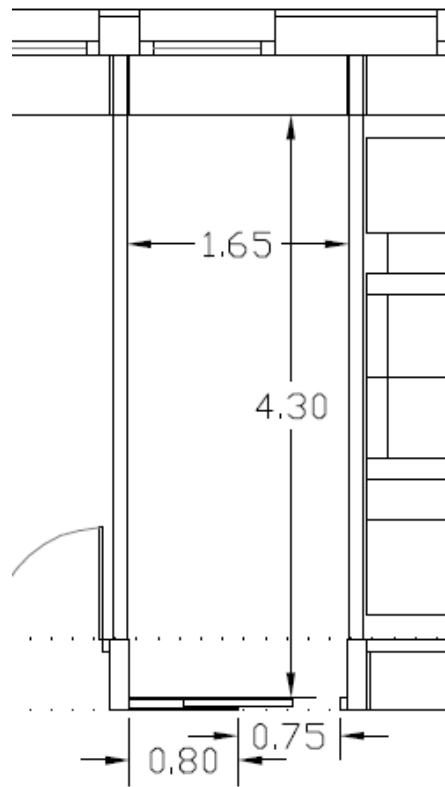


Figura 1 Dimensiones de los "Print Corners"

Refugio:

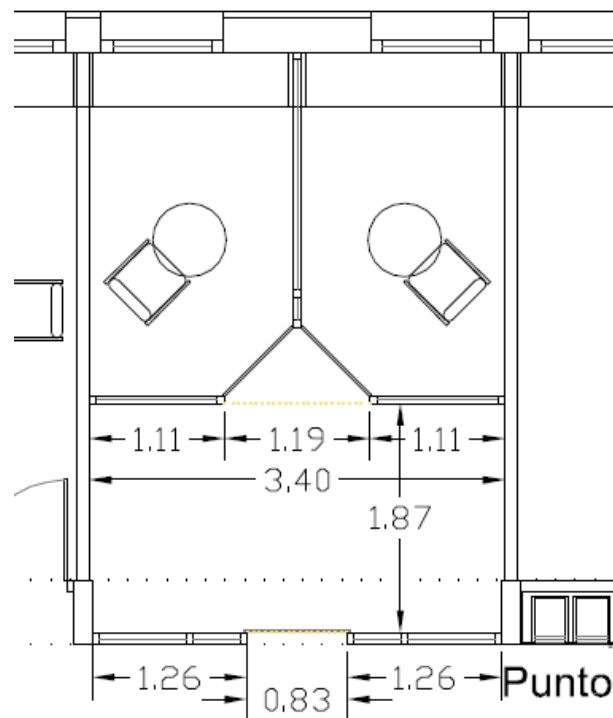


Figura 2 Dimensiones de los “Refugios”

El tipo 2 se ubicará donde decida el responsable de la zona de ubicación; necesitará un mueble adicional, a suministrar por el contratista.

El tipo 3 son impresoras de sobremesa, a ubicar en los despachos de los Directores.

Las impresoras tipo 4 se ubicarán preferentemente en los armarios de los pasillos y la profundidad disponible es de 45 cm. No obstante, pueden contemplarse opcionalmente otras alternativas de ubicación y profundidad.

1.3.2. Entregables

La planificación del suministro deberá considerar los siguientes hitos técnicos.

	Actividades/Entregables	H.1	H.2	H.3
1	Ingeniería de Sistemas			
	Plan del Contrato (PC)	X	X	X
	Informes de Seguimiento (IS)	X	X	X
	Documentación final			X
2	Equipamiento a Suministrar			
	Impresoras/Dispositivos		X	

Tabla 1. Planificación de Entregables.

1.3.3. Calendario

Los hitos técnicos asociados a la instalación serán los reflejados en la Tabla 2:

Hitos	Fecha Límite
H.1	20 días a partir de la firma del contrato
H.2	Comienzo de la implantación: 1 de octubre
H.3	Fin de la implantación: 30 de octubre de 2010

Tabla 2. Hitos del Contrato.

La fecha real de comienzo dependerá de la fecha de terminación de la adecuación del Centro de Proceso de Datos y de la disponibilidad del mobiliario. El contratista asegurará las fechas definitivas con el responsable del contrato por parte de Isdefe.

Una vez finalizada la implantación y recepcionados los equipos y los servicios correspondientes, se inicia la operación y el mantenimiento que durará hasta el fin del contrato.

Al finalizar el primer semestre y en semestres sucesivos a petición de una de las partes, se realizará una revisión del diseño en función de los datos obtenidos sobre los distintos parámetros del servicio (número y ratio de las copias, por tipo y por máquina, tiempos de respuesta, satisfacción del usuario, etc.). Como resultado de la revisión se podrá modificar el servicio (número de máquinas, ubicación de las mismas, sustitución, etc.) de acuerdo con las acciones resultantes.

Se valorará positivamente un desglose del importe total en equipo, servicio y consumibles puesto que será de gran ayuda en estas revisiones semestrales.

1.3.4. Definición del Acuerdo del Nivel del Servicio (SLA)

El SLA se compone de datos medibles: tiempos de respuesta, disponibilidad horaria de personal asignado al servicio por el personal del contratista, disponibilidad de consultas al CAU del contratista, plazo de resolución de problemas o incidencias, disponibilidad del servicio, cumplimiento del volumen y calidad de la impresión requeridos y cuantos datos se acuerden que formen parte de dicho SLA.

Serán parte del mismo los requisitos RT-24, RT-25, RT-28, RT-29, RT-30 ,RT-31, RT-32 y RT-34

La revisión de las condiciones de la prórroga se realizará como se indica en el Anuncio de Licitación, apartado 7. Duración del Contrato.

1.4. MATERIAL PROPORCIONADO POR ISDEFE

Isdefe facilitará al Contratista el acceso a sus instalaciones así como el soporte necesario para interconectar con las infraestructuras eléctricas y de datos para poder acometer el despliegue del servicio.

Isdefe proporcionará las conexiones, puntos de red, y cuantos elementos se acuerden para posibilitar el correcto funcionamiento de las impresoras.

RT-1 Isdefe proporcionará el espacio definido para “Print Corner” y “Refugio” especificados, sin posibilidad de ampliación o variación. No será posible instalar impresoras cuyos requisitos de espacio para operación excedan de las dimensiones indicadas. El apéndice 1 muestra la distribución en planta del “print corner” y “refugio” de una planta tipo.

RT-2 Isdefe facilitará la tarea de integración de los sistemas suministrados con la infraestructura corporativa siendo responsabilidad del Contratista la instalación de cualquier material o aplicación que requiera el sistema propuesto.

RT-3 El Contratista suministrará e instalará todos los dispositivos hardware (impresoras, servidores u otros) junto con el Software asociado, necesarios para el despliegue de la solución ofertada en las ubicaciones y cantidades que se especifiquen en este pliego y para el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio que se establezcan.

2. REQUISITOS DEL SIG (SISTEMA DE IMPRESIÓN GESTIONADO)

Se enumeran los requisitos que debe cumplir la solución propuesta por el Contratista. Éste podrá proponer soluciones alternativas que cumplan con los servicios solicitados justificando la decisión adoptada. Se valorarán asimismo las posibles mejoras que se puedan proponer para el cumplimiento efectivo de estos requisitos

2.1. REQUISITOS DE FUNCIONALIDAD DE LAS IMPRESORAS A SUMINISTRAR

Se enumeran los requisitos que deben cumplir las impresoras detalladas en el apartado 1.3.1

RT-4 La solución propuesta incluirá la funcionalidad “Pull Printing” (u otras denominaciones) de modo que permita la impresión en cualquier equipo a elección del usuario de los trabajos enviados a una única cola de impresión disponible en un servidor integrado en el dominio..

RT-5 El sistema de autenticación de usuarios utilizará la tarjeta de proximidad Mifare, en uso en Isdefe, y adicionalmente permitirá la autenticación alternativa con usuario y contraseña del dominio Windows de Isdefe

RT-6 El sistema también permitirá la impresión en las impresoras que se determinen de acuerdo al método tradicional (“Push Printing”) por el que un usuario selecciona un dispositivo de impresión y el trabajo es impreso en este dispositivo sin que pueda ser recuperado en otro distinto.

RT-7 El sistema facilitará la impresión de informes desde la aplicación del ERP corporativo. El ERP está implementado con el siguiente software:

- Aplicación Oracle E-BUSINESS SUITE 11.5.10.2 (1)
- Oracle Enterprise Edition 10.2.0.2.0
- Oracle iAS ias1022
- Oracle 9i Application Server patchset version 5
- Oracle Http Server Apache 1.3.12

El entorno de producción es sobre servidores con sistema operativo:

- Red Hat Enterprise Linux ES (v. 4 for 32-bit x86)

La impresión se realiza utilizando CUPS y se deberá permitir la impresión en modalidad “pull” y “push”.

RT-8 El sistema permitirá la impresión desde los dispositivos móviles BlackBerry e iPhone, desde un menú o aplicación de impresión desplegada en los dispositivos móviles. Se deberán poder imprimir, al menos correos electrónicos y sus anexos en formato PDF y Microsoft Office en versiones 2003 y 2007. Esta capacidad debe estar disponible para la impresión tanto en el modo “Pull Printing” como “Push Printing”.

RT-9 El sistema propuesto permitirá la definición de Políticas de Impresión. Isdefe definirá las Políticas de Impresión que estime oportunas siendo responsabilidad del Contratista su implantación en el sistema.

RT-10 El sistema propuesto realizará la contabilidad de toda la actividad de los usuarios, incluida la impresión desde dispositivos móviles. Dicho sistema generará informes y estadísticas que permitan analizar el uso del servicio de impresión, establecer tendencias, determinar y asignar costes, establecer y evaluar rankings de utilización, medir el impacto medioambiental, etc.

RT-11 El Sistema de Contabilidad así como el Sistema de Autenticación de Usuarios, estará integrado con el Directorio Activo de Microsoft desplegado en Isdefe y será capaz de distinguir entre impresiones en color o monocromo, impresión a simple o doble cara así como entre los distintos tipos de papel empleados.

RT-12 El sistema propuesto posibilitará el mantenimiento preventivo y facilitará el mantenimiento correctivo. La información necesaria para el mantenimiento correctivo

se realizará a través de la aplicación corporativa de ISDEFE, HP Service Manager. La integración o coordinación del HP Service Manager con las herramientas o aplicativos del contratista será responsabilidad de este último contratista e ISDEFE no tendrá ninguna obligación de uso de las mismas.

RT-13 Este Sistema permitirá la generación de los informes, estadísticas y registros de auditoría en Microsoft Excel 2003 y/o 2007.

RT-14 Los drivers de las impresoras suministradas deberán ser capaces de operar con MS Windows y Red Hat Linux.

2.2. RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS IMPRESORAS A PROPORCIONAR POR TIPO.

RT-15 Tipo 1 (“Print Corner” y “Refugio”)

Dispositivo Multifuncional Formato A3/A4 y otros (A5, carta, sobre al menos), para suelo.

Copia, Impresión y Digitalización en Color.

Fax analógico 33bps, digital compatible con OpenTextRightFax.

Velocidad de impresión de 50 ppm mínimo.

Resolución 600x600 ppp.

Bandejas para una capacidad mínima de 2.000 páginas.

Capacidad de ampliación de 2.000 páginas adicionales mediante bandeja adicional.

Soporte de gramaje de 60 a 200 g/cm².

Impresión a doble cara.

Alimentador de originales de 100 hojas.

Conexión a red Ethernet.

Digitalización a carpeta y correo electrónico, con capacidad de obtener un fichero editable utilizando un OCR (reconocimiento óptico de caracteres).

Memoria RAM de 1GB.

Disco duro de 80Gb, posibilidad de sobreescritura de datos.

Lector de tarjetas de proximidad Mifare integrado

Clasificador exterior (2 bandejas al menos) y grapadora.

RT-16 Tipo 2 (“ Intermedio”):

Dispositivo Multifuncional Formato A4.

Copia, Impresión y Digitalización en Color.

Fax analógico 33bps, digital compatible con OpenTextRight

Velocidad de impresión de 25 ppm mínimo.

Bandeja para una capacidad mínima de 500 páginas.

Soporte de gramaje de 60 a 200 g/cm².

Impresión a doble cara.

Alimentador de originales de 50 hojas.

Conexión a red Ethernet.

Disco duro de 60Gb.

Digitalización a carpeta y correo electrónico.

Memoria RAM de 512MB.

Lector de tarjetas de proximidad Mifare integrado

RT-17 Tipo 3 (“Director”):

Impresora color en formato A4.

Velocidad de impresión de 20 ppm.

Capacidad de la bandeja de entrada de 250 páginas.
Soporte de gramaje de 60 a 200 g/cm².
Impresión a doble cara.
Conexión a red Ethernet.
Memoria RAM de 256 Mb.

RT-18 Tipo 4 (“ Refuerzo”):

Impresora monocromo en formato A4.
Velocidad de impresión de 40 ppm mínimo.
Bandejas para una capacidad del equipo mínimo de 1.100 páginas.
Soporte de gramaje de 60 a un mínimo de 220 g/cm².
Impresión a doble cara.
Conexión a red Ethernet.
Memoria RAM de 256MB.
Lector de tarjetas de proximidad Mifare

2.3. REQUISITOS DE LA OFERTA

RT-19 Los modelos de impresora a suministrar deben cumplir las especificaciones marcadas; en otro caso, se justificará la alternativa elegida, detallando claramente los beneficios para Isdefe asociados a dicha alternativa.

RT-20 El Contratista incluirá en su oferta el coste del volumen de impresión estimado por Isdefe, desglosado en monocromo y color así como coste unitario del exceso sobre la previsión que se facilita en el apartado 2.5 del presente anexo.

RT-21 Los datos reales del número y porcentaje monocromo/color de páginas impresas se analizarán periódicamente (trimestral o semestralmente, según se acuerde) por ambas partes y se utilizarán para determinar el volumen estimado para el período siguiente, así como para ajustar los ratios, cuotas y costes unitarios.

RT-22 El Contratista gestionará el mantenimiento de las impresoras proporcionadas por Isdefe, si fuese el caso, aunque fuesen de marca diferente a la propuesta por el mismo.

2.4. REQUISITOS DEL SERVICIO.

2.4.1. Suministro de consumibles.

RT-23 El servicio incluirá el suministro de consumibles, que se producirá de forma proactiva por parte del Contratista en respuesta a los datos obtenidos por el Sistema de Monitorización y Gestión Remota, del personal residente del contratista o del Centro de Atención de Usuarios corporativo

2.4.2. Recursos residentes del contratista

RT-24 El contratista proporcionará los recursos personales in-situ necesarios para cubrir las necesidades del servicio. Sus funciones principales serán:

- Gestión de servidores y aplicaciones residentes
- Monitorización de equipos, gestión de averías, su reporte y escalamiento a niveles superiores de soporte
- Asistencia a usuarios

- Reposición e instalación de consumibles y reciclaje de los cartuchos de impresión. Su horario coincidirá con el del personal de Isdefe (8.30 a 18.30, verano 8 a 15).

2.4.3. Soporte telefónico al Centro de Atención de Usuarios corporativo.

RT-25 Este soporte se brindará en horario laboral de 8:30 a 17:30 de lunes a viernes, y permitirá resolver las dudas técnicas sobre el servicio que puedan surgir así como la solicitud de consumibles. Este servicio de soporte podrá ser utilizado por el Contratista para facilitar los asuntos administrativos y de control, así como para la realización de un diagnóstico inicial del problema comunicado.

2.4.4. Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

Su finalidad es la detección y resolución de situaciones que puedan conllevar la degradación del servicio contratado. Incluye la gestión de las instaladas proporcionadas por Isdefe.

RT-26 El Contratista utilizará los datos obtenidos en la monitorización remota para la solución de problemas. Si, por la razón que sea, dicha monitorización no funciona correctamente o los datos obtenidos no son suficientemente claros, se obtendrán los datos necesarios por el personal residente del contratista.

RT-27 Las acciones a realizar podrán tener un origen proactivo o en respuesta a una solicitud telefónica, correo, fax, web, la herramienta corporativa de gestión de incidencias ("ticketing"), etc.; el contratista coleccionará toda la información disponible para la resolución de la incidencia.

RT-28 Si la incidencia no pudiera ser resuelta a través de este primer nivel soporte, el Contratista la transferirá a su segundo nivel lo que conllevará la actuación in-situ de un técnico especialista. Cualquier incidencia deberá ser atendida en un plazo de 24 horas desde la hora de comunicación siempre que ésta se produzca antes de las 16:00, en caso de que la comunicación se produzca con posterioridad a dicha hora, se considerará que la incidencia se ha producido a las 8:00 del siguiente día laboral

RT-29 El Contratista sustituirá el equipo averiado por otro de similares características cuando la resolución de la avería no pueda ser finalizada antes de 72 horas desde el momento en que se comunique la avería.

RT-30 El contratista proveerá de dispositivos de fiabilidad en los servidores suficientes para el restablecimiento del servicio La indisponibilidad máxima del mismo no podrá en ningún caso exceder del 0,02% en horario laboral.

RT-31 La responsabilidad del contratista en la resolución de incidencias de acuerdo con el nivel de la incidencia es:

Nivel de incidencia	Ejemplo	Tiempo de respuesta
1	Sustitución de tóner, atasco de papel,...	< 1 hora
2	Rotura de parte, mal funcionamiento, etc.	< 24 horas
3	Sustitución/modificación de impresora	< 72 horas

Tabla 3. Componentes del Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA): Solución de incidencias

RT-32 El tiempo necesario para la impresión de la primera página en modo “pull” desde el momento en que se pulsa el botón de impresión del trabajo será:

Tipo de dispositivo	Tiempo de respuesta
1	< 7 segundos
2	< 13 segundos
3	< 18 segundos
4	< 13 segundos

Tabla 4. SLA: Impresión de primera página

La velocidad de impresión no será en ningún caso inferior a la definida en el apartado 2.2 Características de los dispositivos por tipo

2.4.5. Monitorización del Sistema y Gestión Remota.

RT-33 El contratista deberá poder gestionar el SIG de forma proactiva, automática y desatendida mediante la lectura de contadores, nivel de uso de los consumibles, registros de auditoría, eventos del protocolo de administración de red (SNMP) o en la forma que considere conveniente. Isdefe facilitará al contratante de la conectividad necesaria para ello, de acuerdo con la política de seguridad de la información de la compañía.

RT-34 El contratista proveerá el HW y SW necesarios para ello, que instalará y mantendrá a punto. Deberá estar disponible y accesible en horario total (24x7) desde un interfaz web o como se considere más conveniente. En todo caso, debe cumplirse la política de seguridad de Isdefe.

RT-35 En el caso de no poder realizar completamente la gestión de modo remoto, el contratista proveerá los recursos humanos necesarios, de forma residente y acordados con Isdefe, para completar dicha gestión, resolver los problemas de primer nivel y gestionar la solución del resto. Además dicha persona o personas deberán estar en contacto permanente con el CAU para coordinación y reporte de actividades

2.4.6. Gestión de Movimientos y Cambios.

RT-36 Isdefe podrá solicitar al Contratista la reubicación del equipamiento suministrado así como la modificación de las características del equipamiento suministrado, sin coste alguno para Isdefe, cuando se considere que el servicio no se esté prestando en las condiciones necesarias para satisfacer el SLA establecido.

2.4.7. Penalizaciones.

RT-37 El contratista tomará las acciones oportunas para que se cumplan las métricas establecidas en los diferentes requisitos que definen el SLA y se valorarán las propuestas en este sentido.

En el caso de no cumplimiento podrán establecerse penalizaciones en función de la factura mensual.

En los requisitos que supongan indisponibilidad del servicio se podrá descontar el doble del porcentaje de la factura que corresponda a dicha indisponibilidad (Tiempo de indisponibilidad/Tiempo total de disponibilidad, en horario laboral)* factura mensual; si el incumplimiento afecta al tiempo de respuesta, se podrá penalizar con un 1% del total de dicha factura por el porcentaje mensual (calculado sobre horario laboral) en que dicho incumplimiento se produzca.

Los datos se registrarán de modo continuo por las herramientas correspondientes y se revisarán con carácter mensual para acordar las acciones correctivas o preventivas pertinentes si fuese el caso y su eventual aplicación en la siguiente factura.

Se establece un “período de gracia” de 4 semanas desde el comienzo de la operación para estabilización del sistema de forma que salvo incumplimientos manifiestos no se aplicará penalización alguna.

Los registros mensuales de cumplimiento del SLA se utilizarán en la evaluación final para la pertinencia de la prórroga del contrato. Asimismo, podrán establecerse reuniones de revisión para tomar acciones correctivas o preventivas en el caso de que se constate que la calidad del servicio no sea lo suficientemente buena.

2.4.8. Devolución y Reciclaje de Consumibles y Ahorro de Energía.

RT-38 El Contratista facilitará a Isdefe los medios necesarios para la devolución y reciclaje de los consumibles vacíos.

Cuando los contenedores suministrados se encuentren llenos, Isdefe reclamará al Contratista su recogida y reciclaje según la norma ISO14001.

Isdefe pondrá a disposición del Contratista un espacio mínimo en el “Print Corner” y el “Refugio”, para el almacenaje de consumibles a reciclar.

RT-39 Con el fin de reducir el consumo energético, el dispositivo tipo 1 hibernará y se despertará de acuerdo con la política a definir por Isdefe.

2.4.9. Seguridad.

RT-40 El Contratista deberá incluir en los dispositivos una solución que asegure que cuando se retire, no permanezca ninguna información en el disco duro del dispositivo y por tanto no pueda ser recuperado por ningún medio..

2.5. VOLUMEN DE IMPRESIÓN ESTIMADO.

De acuerdo con lo consumido en períodos anteriores, se estima un volumen anual de:

Unas 3.150.000 páginas en B/N (45%)

Unas 3.850.000 páginas en color (55%)

Lo que hace un total aproximado de 7.000.000 páginas.

Este volumen es el umbral a partir del cual podrían aplicarse las tarifas por el exceso de copias.

Es posible acordar otro tipo de medida de establecimiento de tarifas.

2.6. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR EL CONTRATISTA

2.6.1. Requisitos de los Entregables

2.6.1.1. Plan del Contrato

El contratista elaborará para la gestión del contrato un Plan del Contrato, conforme a los requisitos particulares que se detallan a continuación:

RE-1 El Contratista elaborará un Plan del Contrato (PC) que especifique la planificación de la instalación, organización que debe establecer para la Gestión del Proyecto, hitos y actividades principales del mismo.

RE-2 El Plan deberá contar también con criterios objetivos de aceptación o rechazo de los elementos que conforman los sistemas objeto del suministro y del servicio.

2.6.1.2. Seguimiento del Contrato (IS)

RE-3 El Contratista informará de la marcha del contrato con la periodicidad y en las fechas que se acuerden con Isdefe.

2.6.1.3. Documentación final

RE-4 El Contratista entregará documentación relativa a los trabajos de suministro e instalación de impresoras y equipos realizados que sean necesarios para la explotación de los mismos.

3. DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA

3.1. REQUISITOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

3.1.1. Dirección del Proyecto (Oficina del Proyecto)

La Dirección del Proyecto corresponde a Isdefe, que nombrará al Jefe del Proyecto (JP), responsable de la comprobación y vigilancia de la correcta ejecución técnica del Proyecto (Organización para la Gestión, Seguimiento y Control del Contrato).

3.1.2. Requisitos de Gestión, Seguimiento y Control del Proyecto

3.1.2.1. Gestión y Control del Contrato

RG-1 El Contratista será el responsable de establecer y mantener actualizado el Plan del Contrato

3.1.2.2. Seguimiento del Contrato

RG-2 El Contratista nombrará a un Jefe del Proyecto del Contratista (JPC) que actuará como único interlocutor a todos los efectos frente a Isdefe, con la dedicación señalada en la oferta.

RG-3 Se establecerá al menos una reunión de coordinación inicial en la que se fijarán los plazos de ejecución, los requisitos iniciales para el despliegue, instalación de equipos y sistemas, así como cualquier aspecto relevante.

RG-4 Se celebrarán reuniones de seguimiento, destinadas a revisar la situación del contrato y a analizar y resolver aspectos de índole técnica, con la periodicidad que se establezca, sin perjuicio de las reuniones extraordinarias que el Jefe del Proyecto estime convenientes

3.1.2.3. Implantación de equipos y sistemas:

RG-5 La implantación incluirá las siguientes actividades por parte del contratista:

- Suministro e instalación física del equipamiento suministrado, incluyendo la conexión a red eléctrica y de datos.
- Suministro e instalación de accesorios.
- Configuración del equipamiento.
- Suministro e instalación de consumibles.
- Pruebas unitarias.
- Instalación del sistema de gestión y monitorización propuesto.
- Integración del sistema de impresión, digitalización y envío de fax con el entorno informático y de comunicaciones de Isdefe.
- Etiquetado del equipamiento suministrado. El etiquetado identificará marca, modelo, nombre asignado por Isdefe, número de serie y la dirección IP asignada por red. Isdefe asignará el espacio de direccionamiento de servidores e impresoras.
- Pruebas de integración.
- Las que el contratista estime convenientes si no considera suficientes las anteriores

3.2. REQUISITOS PARA LA VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL CONTRATO

3.2.1. Revisiones

RG-6 El contratista ayudará a Isdefe a realizar las revisiones que considere oportunas para verificar la correcta instalación y operación del SIG.

3.3. REQUISITOS DE FORMACIÓN A USUARIOS Y CAU.

RG-7 El Contratista apoyará a Isdefe en la realización de las actividades de formación orientadas al conocimiento de las características del sistema suministrado y su modo de operación por parte de los administradores y personal de soporte de los Sistemas de Información.

RG-8 El Contratista proveerá de formación a los usuarios finales mediante sesiones presenciales en las que se describirá el modo de autenticación de los usuarios, por ejemplo, activar la impresión a doble cara, realizar la digitalización de documentos y su envío mediante e-mail, utilizar la impresión confidencial así como familiarizar a los usuarios con el panel de control, las bandejas de entrada y salida, método de carga de papel y desatascos.

En caso de que Isdefe opte por implementar un Driver de Impresión Universal, dicha característica será tenida en cuenta en las actividades formativas desarrolladas por el Contratista.

3.4. OTROS REQUISITOS DE GESTIÓN

3.4.1. Requisitos de Garantía

RG-9 El Contratista sustituirá a su cargo los equipos suministrados y/o instalados (incluyendo los proporcionados por Isdefe) que presenten averías, mal funcionamiento o disminución de otras condiciones que no sean debidas a accidentes o mal uso por parte de Isdefe de acuerdo con las condiciones indicadas en el SLA.

3.4.2. Requisitos de Gestión del Cambio

RG-10 El contratista desarrollará un plan de comunicación del cambio conjuntamente con Isdefe para asistir a los usuarios en la transición al nuevo entorno de impresión.

4. ACEPTACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

4.1. GENERAL

RG-11 El Contratista será responsable de realizar las pruebas definidas en el Plan de Pruebas dentro del Plan del Contrato. Isdefe se reserva el derecho de incluir las pruebas que estime oportuno dentro dicho Plan de Pruebas.

RG-12 La documentación sobre la ejecución y resultado de las pruebas estarán a disposición de Isdefe.

4.2. ENTREGA, ACEPTACIÓN, RECEPCIÓN Y RECHAZO

RG-13 El Contratista no ofrecerá para recepción ningún suministro de los contemplados en este contrato sin que el servicio haya sido probado de acuerdo con el Plan de Pruebas.

4.2.1. Aceptación

La aceptación por Isdefe significa el reconocimiento de que acepta los suministros y servicios objeto del Contrato, si bien sujetos al posterior buen funcionamiento de la operación y mantenimiento del sistema.

RG-14 En el caso que los equipos, su instalación o los servicios proporcionados se consideren como no conformes, se procederá según lo indicado en el punto "4.2.3 Rechazo" de este Pliego.

4.2.2. Recepción

RG-15 El Contratista, una vez finalizada la instalación, tendrá los equipos y servicios debidamente preparados para proceder a su aceptación por Isdefe.

4.2.3. Rechazo

RG-16 En el caso de rechazo de parte o de la totalidad de los materiales presentados a recepción, la parte o partes rechazadas deberán ser retiradas y sustituidas por el Contratista sin coste alguno para Isdefe.

