



FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA CONTRA LA LEUCÈMIA JOSEP CARRERAS

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO
PARA LAS IMPRESORAS MULTIFUNCIÓN Y EL SOFTWARE DE GESTIÓN DE
IMPRESIÓN PARA LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA CONTRA LA
LEUCÈMIA JOSEP CARRERAS**

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

Exp. 35/2022

Descripción del contrato: Contrato: Servicio
Tramitación: Ordinaria
Procedimiento: Abierto Simplificado Abreviado

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El objeto del presente documento es el establecimiento de las Prescripciones Técnicas (en lo sucesivo, "PPT") que determinan los requerimientos exigidos para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para las impresoras multifunción instaladas y el software de gestión de impresión para la Fundació Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras (en adelante, IJC).

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de la presente contratación es, como mínimo, garantizar el correcto funcionamiento de los equipos multifunción y del software de gestión de impresión instalado, mediante el servicio de mantenimiento correctivo correspondiente, así como disponer del soporte técnico en caso de incidencias, reparación de averías y suministro de consumibles de impresión.

Se detalla la relación del equipamiento que debe quedar incluido en el contrato:



Equipo	Serie	Ubicación
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C507PC01196	Ed. IJC - Dirección Planta3
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C507PC01311	Ed. IJC - Dirección Planta2
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J100223	Ed. IJC Admin Planta 0
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J100333	Ed. IJC Planta1 general
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J100357	Ed. IJC Planta3 general
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J200003	Ed. IJC Planta2 general
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C509P301184	Hospital Clínic
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C509P500754	Ed. IJC Recepción Planta 0

Todos los equipos indicados en la tabla anterior tienen una antigüedad de **cinco (5) años** (instaladas en 2018), excepto las dos últimas (marcadas en azul), cuya antigüedad es de cuatro (4) años (instaladas en 2019). Debe tenerse en cuenta, que durante el año 2019 su uso fue mínimo por el poco personal contratado entonces y en el 2020 su uso fue mínimo debido a la pandemia.

Según las ubicaciones indicadas en la tabla, cabe indicar que el lugar de ejecución de los servicios podrá ser realizado en las siguientes localizaciones:

LOCALIZACIÓN CAN RUTI

Edifici Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras
Carretera de Can Ruti – Camí de les Escoles, SN;
08916 Badalona (Barcelona)

LOCALIZACIÓN CLÍNIC

C/ Casanova 143 Ala Sur, Sector 2, Planta 4,
Facultat de Medicina UB
08036 Barcelona

En base a la utilización de la última anualidad, se estima el siguiente consumo mensual por cada equipamiento:



Equipo	Serie	Páginas Mes B/N	Páginas Mes Color
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C507PC01196	348	2.179
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C507PC01311	525	2.269
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J100223	479	2.704
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J100333	806	2.840
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J100357	790	2.551
MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm	C778J200003	1.225	5.096
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C509P301184	247	760
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C509P500754	580	601
		5.000	19.000

3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO

3.1. Condiciones generales del servicio

El servicio incluye el aspecto **correctivo** (definido en un apartado posterior de este mismo Pliego).

La empresa adjudicataria se hace responsable de la resolución de cualquier consulta, incidencia o similar que se solicite por parte del personal asignado del IJC.

Será necesario que el adjudicatario disponga de una **plataforma web** donde realizar la **gestión** del servicio mediante el registro de todos los **tickets** que sean abiertos. Se facilitará acceso al personal del IJC asignado, para que, al menos, pueda abrir tickets, revisar el seguimiento de los mismos y realizar nuevas anotaciones en los tickets en curso.

Además de dicha plataforma web, deberá facilitarse un número de teléfono y dirección de correo electrónico donde el personal asignado del IJC podrá contactar para trasladar una consulta, avería o similar. En estos casos, el ticket deberá ser abierto por parte del personal de soporte del adjudicatario.

Las intervenciones correctivas en caso de avería se realizarán in situ, en las localizaciones del Institut de Recerca Contra la Leucèmia Josep Carreras "IJC" donde estén ubicados cada uno de los equipos (Edificio IJC de Can Ruti de Badalona y Hospital Clínic de Barcelona).



Los **plazos máximos** estipulados para la correcta ejecución del servicio son:

- Tiempo de respuesta: Día siguiente al del día de apertura del ticket. Se entiende por tiempo de respuesta, el 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: 72 horas laborales a contar a partir de la recepción de la incidencia. Se entiende por tiempo de resolución, el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El **horario mínimo** de actuación será de lunes a viernes, de 8 a 17 horas.

Las **lecturas de los contadores** de las máquinas son responsabilidad del adjudicatario, el cual las efectuará de forma mensual y sin coste alguno para el IJC.

3.1.1. Condiciones para el inicio del servicio

El inicio de la ejecución del contrato será el día siguiente al de la formalización del contrato o en la fecha que sea estipulada en el contrato.

El primer día de servicio, y con la supervisión del responsable del contrato del IJC, la adjudicataria realizará una lectura de los contadores de todos los equipamientos en las instalaciones del adjudicatario, y realizará un documento con las cifras obtenidas que será firmado por ambas partes para dar la validez a las cifras de lectura inicial de cada una de las máquinas que componen el contrato.

Además, realizará una primera revisión para confirmar el correcto estado de los equipos.

3.1.2. Suministro de consumibles

El adjudicatario está obligado a la provisión de tóner para el correcto funcionamiento de los equipamientos, así como el resto de material fungible a tal fin.



Los pedidos de tóner se generarán automáticamente cuando el tóner llegue a un 25% de su capacidad.

Una vez se genere el aviso automático, el tiempo de entrega de los consumibles será de un máximo de 48 horas. Los consumibles deben ser originales, es decir, del mismo fabricante de la máquina a la que van destinados.

Queda fuera del alcance del contrato el suministro del material fungible correspondiente a elementos de grapado y/o encuadernación.

3.2. Mantenimiento correctivo

Se aplicará para detectar y solucionar las posibles averías o anomalías que impidan el correcto funcionamiento de los equipamientos, del software de gestión de impresión, así como de cualquiera de sus configuraciones. El servicio de mantenimiento técnico incluirá todo tipo de actuación que resulte necesaria para mantener operativos los equipos y el software de gestión de impresión o, en su caso, para restablecer su operatividad en el menor tiempo posible. El mantenimiento correctivo comprenderá, al menos, las siguientes prestaciones:

- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- Desplazamiento de los técnicos al lugar de ubicación del equipo afectado.
- La reposición y/o sustitución de cualquier pieza interna, componente, consumible o similar, de los equipamientos.
- Utilización de piezas originales del propio fabricante de los equipamientos.

3.3. Software de gestión de la impresión

Todos los equipos multifunción tienen instalado el software de gestión de impresión Equitrac ControlSuite Foundations SMB Device, excepto las dos impresoras de la tabla siguiente.



Equipo	Serie	Ubicación
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C507PC01311	Ed. IJC - Dirección Planta2
MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm	C509P301184	Hospital Clínic

Cabe indicar que dichas licencias son propiedad del IJC.

En la actualidad, mediante este software, se está realizando la gestión de impresión, seguridad mediante normas de impresión, autenticación de usuarios e identificación, así como la asignación interna de costes de impresión, por cada unidad o grupo del IJC en base a la cantidad de documentos impresos.

Como mínimo, es necesario que, en los equipos donde esté instalado el software Equitrac, quede incluido el servicio de mantenimiento Controlsuite y el soporte Helpdesk Software relacionado, que permita cumplir con lo indicado en el apartado anterior respecto al servicio correctivo.

3.4. Personal destinado al servicio de mantenimiento

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la disponibilidad del personal cualificado necesario para la realización de la prestación durante el tiempo que dure el contrato.

En este sentido, los licitadores deberán incluir dentro de su propuesta técnica, una declaración responsable confirmando que todo el personal que quede adscrito a la ejecución del servicio objeto del contrato, reúne la cualificación, experiencia y conocimientos oportunos para la correcta prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria nombrará a un responsable del servicio, el cual servirá de interlocutor único con el responsable del contrato designado por el IJC.



En Badalona, a 19 de junio del 2023

Evarist Feliu Frasnado

Órgano de Contratación