

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES PARA LA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADORAS, FUNGIBLES Y DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO ASOCIADO, EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN DE COMPRA.

EXPEDIENTE : CPNL-2024-0067

1. OBJETO:

Fijar las condiciones técnicas para la contratación del arrendamiento sin opción de compra de los equipos multifuncionales láser de las diversas sedes del CPNL.

Sustituir la actual infraestructura de copia e impresión para:

- Adecuarla a las necesidades de las sedes del CPNL.
- Proveer un servicio de mantenimiento.
- Gestionar la reposición de fungibles.
- Introducir sistemas de autenticación y de seguridad de acceso a los documentos impresos.
- Optimizar el uso del servicio y controlar el gasto mediante sistemas que eviten impresiones no deseadas.
- Asegurar la calidad del servicio estableciendo los niveles necesarios.

1.1 Despliegue de los equipos en régimen de arrendamiento.:

La empresa contratista proveerá, en régimen de arrendamiento, del equipamiento necesario en las sedes del CPNL. Esta provisión comprende el suministro, instalación y configuración de los dispositivos y la formación a los usuarios finales.

1.2 Gestión y mantenimiento del servicio de impresión:

Estos servicios incluirán:

- Gestión y mantenimiento de los equipos objeto del contrato.
- Provisión de las licencias de software necesarias para su administración y la provisión del servicio de impresión.
- Provisión y gestión de todos los fungibles necesarios para su funcionamiento.
- Todas las actuaciones necesarias para la prestación del servicio, incluyendo la puesta en marcha, la devolución del servicio y el cambio de configuración de la red en caso necesario.

1.3 Previsiones de servicio:

El CPNL ha hecho una previsión orientativa y está sujeta a necesidades reales de servicio.

Tipo de equipo	Número de máquinas	Finalizador - Grapadora
BN A3_35	8	0
COLOR A3_20	40	6
COLOR A3_25	16	8
COLOR A3_35	5	2
COLOR A4_25	2	0
TOTAL	71	16

1.4 Estimación del número de copias:

Se define como página impresa aquella que recibe tóner. Las páginas en blanco no serán contabilizadas. Tanto las hojas impresas por las dos caras como las hojas impresas en papel A3 contarán como dos páginas.

La estimación del número de páginas a imprimir es la siguiente:

Número de páginas estimadas:		2024	2025	2026	2027	TOTAL
		951.984	1.903.968	1.903.968	1.903.968	6.663.888
60,00%	B/N	571.188	1.142.376	1.142.376	1.142.376	3.998.316
40,00%	Color	380.796	761.592	761.592	761.592	2.665.572

Importe de las copias anuales estimadas:		2024	2025	2026	2027	TOTAL
		26.846,17 €	53.692,33 €	53.692,33 €	53.692,33 €	187.923,16 €

Esta estimación corresponde al número global de copias, en blanco y negro y color, independientemente de cuál sea el equipo con el que se imprima. El número de copias impresas es estimativo y no supone ningún compromiso de consumo por parte del CPNL.

La empresa adjudicataria se compromete a:

- Garantizar el buen funcionamiento, uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de los equipos suministrados.
- Estará especialmente capacitada para dar una respuesta directa a los asuntos relacionados con el objeto del contrato y deberá aportar soluciones técnicas y homogéneas que faciliten la organización, dirección, ejecución y control de la gestión del servicio.
- Aportará el personal cualificado necesario. Este personal se desplazará a las dependencias del CPNL para efectuar el mantenimiento, contando con el apoyo de su propia organización y sus programas informáticos para actuar en la dirección, control, gestión y ejecución de la conducción y mantenimiento.
- Deberá utilizar tecnologías de vanguardia, optimizando las prestaciones de confort, seguridad e imagen, respeto medioambiental, eficiencia energética y aminorando los costes hasta niveles razonables, de acuerdo con los objetivos cuantitativos y cualitativos determinados por el CPNL.

2. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TECNOLÓGICO

La infraestructura que el CPNL tiene para dar soporte informático a las distintas sedes y que es relevante para este pliego, se compone de:

- **Líneas de datos:** son de tecnología de FTTH o de cobre ADSL.
- **Red local.** Todos los equipos tienen acceso a un punto de red con salida a Internet.
- **Equipos de los usuarios:** los ordenadores de los usuarios son equipos personales con sistema operativo Windows, Linux o MacOS.

Todos los usuarios tienen una dirección de correo electrónico y trabajan en el entorno Office 365.

3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

Los servicios básicos de impresión y escaneo son los siguientes:

- **Impresión de trabajos:** Una vez el usuario esté validado podrá seleccionar en el dispositivo de impresión el trabajo o trabajos que quiera imprimir, o descartar. El trabajo debe poder borrarse por un proceso nocturno automático y programable.
El servicio de impresión debe incluir la posibilidad de enviar trabajos de impresión desde dispositivos móviles (IOS, Android, Windows). El usuario recogerá el trabajo en la impresora correspondiente bajo los criterios de validación descritos.
 - **Copia:** Los equipos facilitarán la copia de originales a una cara o doble cara, en color o blanco y negro según el perfil asignado al usuario.
 - **Escaneo de documentos:** Los equipos dispondrán de un escáner del mismo formato que la máquina, que permitirá escanear los documentos a una o doble cara, en negro o color, y que se podrán enviar al correo electrónico o a una carpeta de red.
El número de páginas escaneadas no supondrá ningún coste adicional.
- a) Todos los equipos multifuncionales suministrados deben incluir las licencias de software necesarias para su gestión y cumplimiento de todos los requerimientos del pliego, no se admitirá ninguna factura adicional al respecto.
 - b) En caso de que la solución incluya la instalación de software en todos o una parte de los ordenadores que forman parte del equipamiento de usuario, la empresa contratista se hará cargo de su suministro, instalación, actualización y licencias de uso y mantenimiento coordinado con "el Servei TIC del CPNL".
 - c) La solución debe incluir el registro de uso por dispositivo con datos tales como número de impresiones, de escaneos, impresiones en blanco y negro o color, tamaño de papel, si la impresión está a una o doble cara, y otros datos de uso relevantes. Los datos se deben poder recoger por centro, por usuario o por grupos, y se debe poder realizar su explotación.
 - d) La solución propuesta tendrá que cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad y protección de datos.
 - e) Todo el equipamiento debe permitir el uso del software habitual del CPNL (Windows, IOS, MAC, Linux)
 - f) Impresión segura:
Retención del documento impreso hasta la recogida por la persona autorizada. Identificación por Código PIN.
 - g) Validación de usuarios:
La solución debe incluir un mecanismo de validación en los dispositivos de impresión. Cuando el usuario se haya validado, podrá hacer uso de las funcionalidades que tenga autorizadas para los dispositivos de impresión.
La validación se realizará con el Directorio Activo del CPNL. El software incluido en la solución debe permitir la integración LDAP con el Directorio Activo. Los dispositivos de impresión deben permitir al usuario introducir su nombre de usuario y contraseña. Un usuario validado dispondrá

de los servicios de impresión definidos en su perfil de acceso. La empresa contratista proveerá el mecanismo adecuado para identificar a los usuarios que tienen acceso a los servicios de impresión, con los datos suministrados por el CPNL a través del Directorio Activo o de WebService.

- h) Todos los equipos tienen que permitir la impresión y copia en papel estándar y reciclado.

4. ARRENDAMIENTO DE LOS EQUIPOS

La empresa contratista deberá suministrar en régimen de arrendamiento los dispositivos de impresión. Se valorarán las mejoras técnicas de los equipos junto a las mejoras a los requerimientos energéticos.

- El equipamiento a proveer será nuevo de fábrica, actual y no descatalogado y de un único fabricante.
- Los complementos de los equipos y repuestos serán originales del fabricante, así como todos los consumibles necesarios. (No queda incluido el papel)
- La interfaz de acceso a Los equipos debe ser en catalán. Opción por defecto.
- Los materiales y su montaje deben cumplir los requerimientos de las especificaciones técnicas indicadas, deben ajustarse a la normativa vigente y deben disponer de los certificados de conformidad con las normas UNE, EN, CEI y CE y certificación conforme están adheridos al Programa para la reducción de las emisiones de Gases con efecto Invernadero de la Generalitat de Catalunya.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

Los dispositivos propuestos por las empresas licitadoras tendrán que disponer, como mínimo, de todas las funcionalidades y/o elementos que se detallan para cada uno de los diferentes tipos relacionados.

Características de los equipos:

5.1.1 BN_A3_35 - Dispositivos multifuncionales Monocromo A3 - 35 ppm

BN_A3_35 - Dispositivos multifuncionales Monocromo A3 - 35 ppm	
FUNCIONES PRINCIPALES :	Impresión - copia - escaneo - envío - almacenamiento
Formato de impresión hasta:	= A3
Tecnología :	láser
Impresión en color	= NO
Velocidad de copia de impresión [ppm] BN-Color	= > 35
Tiempo de calentamiento [s]	<= 20
Doble cara :	Doble cara automática
Resolución (ppi)	>= 1200*1200
Memoria [GB]	>= 2
Disco duro (GB):	>= 256
Panel táctil color (pulgadas)	>= 10
Gramaje mínimo admitido :	de 60-210 g/m2
Bandejas de papel :	>= 2
Capacidad mínima total [hojas]	>= 1000
Capacidad total con accesorios [hojas]	>= 2000
Pedestal :	Sí
Conexión a red (interfaz):	10/100/1000BASE-T / LAN inalámbrica
Lenguaje de impresión :	mínimo PCL6
Alimentador de originales, capacidad:	>= 100 hojas
Alimentador doble cara:	Alimentador automático a doble cara
Doble cara, envío:	Se puede predeterminar
Escáner	Dúplex color una sola pasada
Velocidad escaneo una cara (ipm):	>= 100
Copia : Eliminación página en blanco:	Si
Formatos de archivos de envío:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF con capacidad de búsqueda
Valor TEC consumo típico kWh (Energy Star USA 3,0)	<= 1 kWh
Envío:	PDF cifrado, PDF firma dispositivo
Comunicación:	Comunicación cifrada SNMP v3.0
Acceso:	Filtrado IP/Mac, IPSEC
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.1.2 COLOR A3_20 Dispositivos multifuncionales Color A3 - 20 ppm

COLOR A3_20 - Dispositivos multifuncionales Color A3 - 20 ppm	
FUNCIONES PRINCIPALES :	Impresión - copia - escaneo - envío - almacenamiento
Formato de impresión hasta:	= A3
Tecnología :	láser
Impresión en color	= SI
Velocidad de copia de impresión [ppm] BN-Color	= > 20
Tiempo de calentamiento [s]	<= 25
Doble cara :	Doble cara automática
Resolución (ppi)	>= 1200*1200
Memoria [GB]	>= 2
Disco duro (GB):	>= 256
Panel táctil color (pulgadas)	>= 10
Gramaje mínimo admitido :	de 60-210 g/m2
Bandejas de papel :	>= 2
Capacidad mínima total [hojas]	>= 1000
Capacidad total con accesorios [hojas]	>= 2000
Pedestal :	Sí
Conexión a red (interfaz):	10/100/1000BASE-T / LAN inalámbrica
Lenguaje de impresión :	mínimo PCL6
Alimentador de originales, capacidad:	>= 100 hojas
Alimentador doble cara:	Alimentador automático a doble cara
Doble cara, envío:	Se puede predeterminar
Escáner	Dúplex color una sola pasada
Velocidad escaneo una cara (ipm):	>= 100
Copia : Eliminación página en blanco:	Si
Formatos de archivos de envío:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF con capacidad de búsqueda
Valor TEC consumo típico kWh (Energy Star USA 3,0)	<= 1 kWh
Envío:	PDF cifrado, PDF firma dispositivo
Comunicación:	Comunicación cifrada SNMP v3.0
Acceso:	Filtrado IP/Mac, IPSEC
Grapadora:	Opcional : Tradicional hasta 40 hojas

5.1.3 COLOR A3_25 - Dispositivos multifuncionales Color A3 - 25 ppm

COLOR A3_25 - Dispositivos multifuncionales Color A3 - 25 ppm	
FUNCIONES PRINCIPALES :	Impresión - copia - escaneo - envío - almacenamiento
Formato de impresión hasta:	= A3
Tecnología :	láser
Impresión en color	= SI
Velocidad de copia de impresión [ppm] BN-Color	= > 25
Tiempo de calentamiento [s]	<= 25
Doble cara :	Doble cara automática
Resolución (ppi)	>= 1200*1200
Memoria [GB]	>= 2
Disco duro (GB):	>= 256
Panel táctil color (pulgadas)	>= 10
Gramaje mínimo admitido :	de 60-210 g/m2
Bandejas de papel :	>= 2
Capacidad mínima total [hojas]	>= 1000
Capacidad total con accesorios [hojas]	>= 2000
Pedestal :	Sí
Conexión a red (interfaz):	10/100/1000BASE-T / LAN inalámbrica
Lenguaje de impresión :	mínimo PCL6
Alimentador de originales, capacidad:	>= 100 hojas
Alimentador doble cara:	Alimentador automático a doble cara
Doble cara, envío:	Se puede predeterminar
Escáner	Dúplex color una sola pasada
Velocidad escaneo una cara (ipm):	>= 100
Copia : Eliminación página en blanco:	Si
Formatos de archivos de envío:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF con capacidad de búsqueda
Valor TEC consumo típico kWh (Energy Star USA 3,0)	<= 1 kWh
Envío:	PDF cifrado, PDF firma dispositivo
Comunicación:	Comunicación cifrada SNMP v3.0
Acceso:	Filtrado IP/Mac, IPSEC
Grapadora:	Opcional : Tradicional hasta 40 hojas

5.1.4 COLOR A3_35 - Dispositivos multifuncionales Color A3 - 35 ppm

COLOR A3_35 - Dispositivos multifuncionales Color A3 - 35 ppm	
FUNCIONES PRINCIPALES :	Impresión - copia - escaneo - envío - almacenamiento
Formato de impresión hasta:	= A3
Tecnología :	láser
Impresión en color	= SI
Velocidad de copia de impresión [ppm] BN - Color	= > 35
Tiempo de calentamiento [s]	<= 25
Doble cara :	Doble cara automática
Resolución (ppi)	>= 1200*1200
Memoria [GB]	>= 2
Disco duro (GB):	>= 256
Panel táctil color (pulgadas)	>= 10
Gramaje mínimo admitido :	de 60-210 g/m2
Bandejas de papel :	>= 2
Capacidad mínima total [hojas]	>= 1000
Capacidad total con accesorios [hojas]	>= 2000
Pedestal :	Sí
Conexión a red (interfaz):	10/100/1000BASE-T / LAN inalámbrica
Lenguaje de impresión :	mínimo PCL6
Alimentador de originales, capacidad:	>= 100 hojas
Alimentador doble cara:	Alimentador automático a doble cara
Doble cara, envío:	Se puede predeterminar
Escáner	Dúplex color una sola pasada
Velocidad escaneo una cara (ipm):	>= 120
Copia : Eliminación página en blanco:	Si
Formatos de archivos de envío:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF con capacidad de búsqueda
Valor TEC cons. típico kWh (EnergyStar USA 3,0)	<= 1 kWh
Envío:	PDF cifrado, PDF firma dispositivo
Comunicación:	Comunicación cifrada SNMP v3.0
Acceso:	Filtrado IP/Mac, IPSEC
Grapadora:	Opcional : Tradicional hasta 40 hojas

5.1.6 COLOR A4_25 - Dispositivos multifuncionales Color A4 - 25 ppm

COLOR A4_25 - Dispositivos multifuncionales Color A4 - 25 ppm	
FUNCIONES PRINCIPALES :	Impresión - copia - escaneo - envío - almacenamiento
Formato de impresión hasta:	= A4
Tecnología :	láser
Impresión en color	= SI
Velocidad de copia de impresión [ppm] BN - Color	= > 25
Tiempo de calentamiento [s]	<= 25
Doble cara :	Doble cara automática
Resolución (ppi)	>= 1200*1200
Memoria [GB]	>= 2
Disco duro (GB):	>= 256
Panel táctil color (pulgadas)	>= 7
Gramaje mínimo admitido :	de 60-210 g/m2
Bandejas de papel :	>= 1
Capacidad mínima total [hojas]	>= 500
Conexión a red (interfaz):	10/100/1000BASE-T / LAN inalámbrica
Lenguaje de impresión :	mínimo PCL6
Alimentador de originales, capacidad:	>= 100 hojas
Alimentador doble cara:	Alimentador automático a doble cara
Doble cara, envío:	Se puede predeterminar
Escáner	Dúplex color una sola pasada
Velocidad escaneo una cara (ipm):	>= 50
Copia : Eliminación página en blanco:	Si
Formatos de archivos de envío:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF con capacidad de búsqueda
Valor TEC consumo típico kWh (Energy Star USA 3,0)	<= 1 kWh
Envío:	PDF cifrado, PDF firma dispositivo
Comunicación:	Comunicación cifrada SNMP v3.0
Acceso:	Filtrado IP/Mac, IPSEC
Grapadora:	Opcional : Tradicional hasta 40 hojas
Dimensiones máximas (ancho * prof.) en cm	52 * 66

5.2 Requerimientos energéticos i medioambientales

Los dispositivos incluidos en la propuesta, tendrán un mecanismo de ahorro de energía de activación automática. Deberán alcanzar los requerimientos de consumo energético definidos en la última versión del estándar Energy Star.

Los productos deberán incorporar la etiqueta de una baja incidencia medioambiental, tales como el Ángel Azul (Blauer Engel), etiqueta ecológica de la UE (European Union Ressor-label) o etiquetado energético europeo, entre otros, certificado o declaración de cumplimiento de la Directiva RoHS

5.3 Accesibilidad

Los equipos dispondrán de los requisitos funcionales necesarios para facilitar el acceso al uso de las personas independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales.

6. IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Direcciones de entrega :

A petición del CPNL, se ubicarán los equipos en nuestras sedes que detallamos a continuación y procurando la mínima afectación a los usuarios y en las fechas y horarios pactados con el CPNL.

Serveis Centrals del CPNL - Barcelona
CNL de Barcelona - Delegació de Sant Andreu
CNL de Barcelona - Direcció
CNL de Barcelona. Delegació de Sant Martí
CNL de Barcelona. Delegació de Ciutat Vella
CNL de Barcelona. Delegació de l'Eixample
CNL de Barcelona. Delegació de Sants-Montjuïc
CNL de Barcelona. Delegació de Les Corts
CNL de Barcelona. Delegació de Gràcia
CNL de Barcelona. Delegació de Les Corts
CNL de Barcelona. Delegació d'Horta - Guinardó
CNL de Barcelona. Delegació de Nou Barris
CNL de Barcelona. Acolliment lingüístic
CNL de l'Hospitalet
CNL de Cornellà
CNL Ca n'Ametller - Molins de Rei
SLC de Martorell
OC d'Olesa de Montserrat
OC d'Esparreguera
SLC de Sant Andreu de la Barca
SLC de Sant Vicenç dels Horts
SLC de Sant Feliu de Llobregat
SLC de Sant Joan Despí
SLC d'Esplugues de Llobregat
SLC de Sant Just Desvern
CNL Eramprunyà - Sant Boi de Llobregat
SLC de Castelldefels
SLC de Viladecans
SLC de Gavà
CNL El Prat de Llobregat
SLC de Badalona
SLC de Sant Adrià del Besòs
CNL del Maresme - Mataró

OC de Premià de Mar
CNL L'Heura - Santa Coloma de Gramenet
CNL de Sabadell
CNL de Sabadell - Vapor Escapçat
CNL Vallès Occidental 3 - Cerdanyola
OC de Ripollet
SLC de Montcada i Reixac
SLC de Barberà del Vallès
SLC de Sant Cugat del Vallès
CNL de Terrassa i Rubí - Terrassa
SLC de Rubí
CNL Vallès Oriental - Granollers
SLC de Mollet del Vallès
CNL d'Osona - Vic
CNL Montserrat -Manresa
CNL de Tarragona
OC del Vendrell
CNL de Lleida
CNL de Girona
OC de Figueres
CNL de les Terres de l'Ebre Tortosa
CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura
SLC de Cambrils
SC del Garraf i de Vilanova i la Geltrú
SC de Vilafranca i l'Alt Penedès

Se ubicará junto a cada equipo la información básica de funcionamiento, en lengua catalana. Paralelamente se hará la formación a los usuarios. Se instalarán los equipos en las sedes indicadas y se coordinarán con el "Servei TIC del CPNL para la instalación del software necesario.

6.2 Plazo de entrega :

La empresa contratista está obligada a entregar los bienes el día de inicio del contrato o 7 días posteriores a la fecha de firma de contrato si ésta es posterior.

7. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN

7.1 Mantenimiento preventivo y correctivo

Prestación de un servicio integral de mantenimiento y asistencia técnica al equipo, que será realizado por personal especialista cualificado y comprenderá cualquier operación que sea necesaria para la reparación de averías y verificación del perfecto estado del equipo, incluyendo desplazamientos, mano de obra, piezas, recambios y sustitución de cualquier componente necesario para el correcto funcionamiento del equipo, sin cargos adicionales.

- Los elementos de hardware se revisarán como mínimo una vez al año, realizando las tareas de limpieza interna y externa del equipo y comprobando su correcto funcionamiento, sustituyendo también los elementos averiados.
- Mantenimiento del software durante la vigencia del contrato incluyendo parches y actualizaciones.

7.2 Gestión de incidencias y consultas.

La empresa contratista deberá gestionar las incidencias que les notifiquen los usuarios de los equipos, las que se escalen directamente desde el “Servei TIC del CPNL” y las derivadas de la monitorización de los servicios, sea cual sea la causa que la origine.

Cuando para la resolución de una incidencia la intervención remota no sea posible, se hará una gestión presencial sin coste adicional.

El contratista es el responsable de solucionar las averías de los equipos según los acuerdos del presente pliego, bien sea con la intervención del personal propio destinado a prestar asistencia técnica presencial o bien con personal del servicio técnico del fabricante del equipo o del propio contratista.

En el supuesto de que una avería haya sido producida por causas ajenas al funcionamiento normal, ya sea accidente o causas mayores como la caída de un rayo, sobrecarga de la instalación eléctrica, inundaciones, la reparación o sustitución del hardware debe estar cubierta por el seguro al efecto incluido en el precio total del contrato.

7.3 Gestión de peticiones.

El Servei TIC del CPNL notificará las peticiones de traslado y retirada de los equipos.

7.3.1 *Traslado de los equipos*

Pueden ser del mismo edificio o en otro (ya sea por remodelación o traslado de la sede). La empresa contratista es responsable de la siguiente actividad: desconexión, transporte físico al destino, instalación del equipo y accesorios y actualización del inventario y configuración de las herramientas de monitorización.

7.3.2 *Retirada de los equipos*

Por causa del cierre de un centro o por cambios de las necesidades del servicio. La empresa contratista es responsable de la siguiente actividad: desconexión, eliminación segura de la información almacenada en el dispositivo, transporte físico al destino, actualización del inventario y configuración de las herramientas de monitorización.

7.4 Gestión de los fungibles.

El contratista debe suministrar sin coste adicional los fungibles de los equipos durante la vigencia del contrato: provisión del tóner, y otros consumibles necesarios.

Los fungibles deben ser originales del fabricante. No se permite la utilización de fungibles remanufacturados.

El contratista debe disponer de un mecanismo de alertas que permita la monitorización remota para poder suministrar los fungibles antes de que disminuya la calidad de impresión.

En el caso del tóner se enviará a la sede afectada y el personal del CPNL, debidamente formados por la empresa contratista, hará el cambio.

La empresa contratista es responsable de la retirada de los fungibles usados y facilitará un depósito en cada sede para almacenarlos.

El contratista debe cumplir las normas y leyes medioambientales vigentes con respecto al reciclaje del tóner.

La empresa debe garantizar que durante la ejecución del contrato hará una gestión correcta del reciclaje que incluya su segregación en origen, un envasado correcto, un almacenamiento idóneo y su entrega a gestor autorizado de residuos, según la legislación vigente.

7.5 Monitorización y registro de actividad del servicio de impresión.

Implantación de un sistema centralizado de monitorización de equipos de impresión que permita recopilar la información de los equipos y gestionarlos proactivamente. Este software debe disponer al menos de las siguientes funcionalidades básicas:

- Acceder a la configuración de los equipos conectados a la red.
- Obtener datos del estado de fungibles y recambios.
- Acceder a los contadores de páginas. Recogida de manera automática

- Gestionar los equipos de forma remota
- Obtener datos del inventario
- Enviar alertas en tiempo real de las incidencias y estado de los equipos.

8. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS/SLA)

Entendemos por incidencia, cualquier incidente que provoca la interrupción o reducción del rendimiento del equipamiento.

La empresa adjudicataria dispondrá de un Servicio de atención al Usuario que permitirá la recepción de las incidencias por diferentes canales : teléfono, web, e-mail.

Tiempos previstos de respuesta y resolución:

- **INCIDENCIA CRÍTICA.** Impide el funcionamiento totalmente. Tiempo de respuesta Inmediato
Tiempo de resolución: Máximo 6 horas
- **INCIDENCIA URGENTE.** Afecta al funcionamiento de forma parcial. Tiempo de respuesta Inmediato
Tiempo de resolución: Máximo 24 horas
- **INCIDENCIA NORMAL O ENTREGA DE CONSUMIBLES.** Tiempo de respuesta Inmediato
Tiempo de resolución: Máximo 48 horas

Si la resolución de una incidencia supera el máximo previsto o no se dispone de los recambios necesarios, el adjudicatario debe disponer de procedimientos alternativos para garantizar la continuidad del funcionamiento de la organización. Podrá sustituir al equipo por otro de características iguales o superiores a las indicadas en este pliego, siempre con la autorización del CPNL.

9. FORMACIÓN

El adjudicatario impartirá la formación necesaria para utilizar correctamente los equipos y el software facilitado. Hay que incluir en la Memoria descriptiva el Plan de formación sobre el uso y mantenimiento de los equipos, incluyendo las posibles actualizaciones tanto en las máquinas como en el software.

Para los usuarios:

- Familiarización con el equipo: uso del tablero de control, bandejas de entrada y salida, carga de papel, atascos de papel, limpieza del vidrio de exposición, etc.
- Conocimiento de las funcionalidades del equipo: impresión en negro y color, impresión confidencial, copia, escaneo, envío de documentos al correo electrónico, etc.

Para el personal técnico:

- Mantenimiento básico: sustitución de tóner.
- Conocimiento de las funcionalidades del equipo igual que para los usuarios.
- Relación de averías o incidencias, tipos y gravedad.
- Herramientas de administrador del sistema: para comprobación del funcionamiento, configuración de seguridad, análisis y explotación de los datos, alta/baja de usuarios, acceso a servidores, etc.

10. RETIRADA DE LOS EQUIPOS ACTUALES

Se retirará el equipamiento actual que sea propiedad del CPNL sin coste adicional. El adjudicatario deberá sacar todos los distintivos y etiquetas de los equipos que se retiren y también eliminar toda la información existente en el disco duro de los equipos con un formateo a bajo nivel, sin que el servicio se vea afectado, de forma que la impresión esté disponible en todo momento para los usuarios.

El CAP de Servei TIC