



CONTRATO DE SERVICIOS

**PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS  
PARTICULARES Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:  
**PROCEDIMIENTO ABIERTO**

TRAMITACIÓN:  
**ORDINARIA**

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:  
**GESTIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y PROVISIÓN DEL SERVICIO IMPRESIÓN Y  
REPRODUCCIÓN EN REGIMEN DE ARRENDAMIENTO PARA LOS EDIFICIOS DEL  
DEFENSOR DEL PUEBLO**

## ÍNDICE

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	3
I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO .....	5
III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN .....	6
IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO .....	6
V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	7
VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN .....	7
VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES .....	8
VIII. GARANTÍA PROVISIONAL .....	11
IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES .....	11
X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	12
X.1.1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....	14
La valoración de este apartado será de un máximo de 10 puntos. ....	14
X.1.2. IDONEIDAD DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS de los equipos ofertados.....	14
X.1.3. IDONEIDAD DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS del SOFTWARE PROPUESTO POR LOS LICITADORES. ....	14
X.1.4. Mejoras.....	14
X.1.5. Tiempos de respuesta y resolución de averías.....	14
X.1.6. Plan detallado de gestión de consumibles y residuos.....	14
XI. ADJUDICACIÓN.....	14
XII. GARANTÍA DEFINITIVA .....	15
XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	15
XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO .....	16
XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN .....	16
XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	17
XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	17
XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....	18
XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	19
XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO .....	20
XXI. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO .....	21
XXII. REVISIÓN DE PRECIOS .....	21
XXIII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	21
XXIV. PRERROGATIVAS Y RECURSOS .....	22
ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.....	23
ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA..	24

## CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO

FORMA DE ADJUDICACIÓN:	Procedimiento abierto.
TRAMITACIÓN:	Ordinaria.

## A.- Designación del procedimiento a contratar

Gestión de los dispositivos y provisión del servicio impresión y reproducción en régimen de arrendamiento para los edificios del Defensor del Pueblo

## B.- Presupuesto del contrato

- EN CIFRAS: 400.000,00 €
- EN LETRAS: CUATROCIENTOS MIL EUROS

## C.- Anualidades

CUATRO:  
2015 – 100.000 €  
2016 – 100.000 €  
2017 – 100.000 €  
2018 – 100.000 €

## D.- Plazo de ejecución

- 4 años

## E.- Plazo de garantía

No.

## F.- Garantía provisional

No.

## G.- Garantía definitiva

5% del precio de adjudicación.

## H.- Requisitos específicos del contratista

Los especificados en los pliegos.

## I.- Lugar de presentación

- ENTIDAD: Defensor del Pueblo
- DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
- LOCALIDAD: 28010 MADRID
- LUGAR: Registro General

J.- Plazo de presentación

- FECHA: En los 52 días siguientes al envío del anuncio al DOUE.
- HORA: De 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9 a 14:00 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

K.- Apertura de sobres.

- ENTIDAD: Defensor del Pueblo
- DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
- LOCALIDAD: 28010 MADRID
- FECHAS Y HORAS: Se publicarán en el perfil del contratante:  
<http://www.defensordelpueblo.es/es/contratos/index.html>

## I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO

### Cláusula 1ª

1. El presente procedimiento se regirá por lo previsto en el artículo 72 de la Constitución, en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y las Normas y Acuerdos adoptados por el Defensor del Pueblo en materia de contratación, así como por las normas de la Ley General Presupuestaria, directa o supletoriamente aplicables, y por los acuerdos sobre contratación de obligaciones y otras disposiciones de desarrollo adoptados por esta Institución, en lo que se refiere a los requisitos del gasto autorizado y régimen presupuestario general.
2. Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

### Cláusula 2ª

1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 3.2.f) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público las menciones que en dicho texto se efectúan a las Administraciones Públicas contratantes se entenderán referidas al Defensor del Pueblo.
2. Asimismo, las referencias que dicho Texto Refundido realiza a la Caja General de Depósitos, con relación a la prestación de garantías, se entenderán referidas al Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.

## II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO

### Cláusula 3ª

1. El objeto de este procedimiento es la contratación del servicio de gestión de los dispositivos en régimen de arrendamiento (impresoras fotocopadoras, escáneres, multifuncionales, etc.) y provisión del servicio impresión y reproducción necesarios para cubrir todas las necesidades documentales de la Institución, para los edificios del Defensor del Pueblo, localizados en las calles Eduardo Dato 31 y Zurbano 42 de Madrid.
2. La codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) es la siguiente:  
PA01-7  
30120000-6
3. A tenor de lo indicado en el artículo 19 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el contrato será de carácter administrativo, por lo que se regirá, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción, por esta Ley y sus disposiciones de desarrollo; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

4. El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos y de los demás documentos contractuales que puedan resultar relevantes para la ejecución de la cosa pactada no eximirá al adjudicatario de su obligación de cumplirlos.
5. Tanto el pliego de cláusulas administrativas particulares como el pliegos de prescripciones técnicas así como la oferta técnica, revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

### III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN

#### Cláusula 4ª

1. La adjudicación del contrato se realizará por el órgano de contratación mediante procedimiento abierto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
2. La tramitación del expediente se realizará por el procedimiento ordinario.
3. La adjudicación se realiza para un período máximo de cuatro anualidades (2015, 2016, 2017 y 2018).
4. En el supuesto de que no se agotara el período máximo previsto en el párrafo anterior, o por haber expirado naturalmente ese período máximo de duración inicial en tanto se resuelva la nueva licitación pública que al efecto se convoque, la adjudicataria vendrá obligada a seguir prestando el servicio correspondiente en las mismas condiciones, si el Defensor del Pueblo así lo solicitara, hasta que vaya a iniciarse la prestación de los servicios por la empresa que resulte adjudicataria.
5. De acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 16 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el contrato está sujeto a regulación armonizada.

### IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

#### Cláusula 5ª

El valor estimado del contrato servicio de gestión de los dispositivos en régimen de arrendamiento (impresoras fotocopadoras, escáneres, multifuncionales, etc.) y provisión del servicio impresión necesarios para cubrir todas las necesidades documentales de la Institución, para los edificios del Defensor del Pueblo, localizados en las calles Eduardo Dato 31 y Zurbano 42 de Madrid, es de **CUATROCIENTOS MIL EUROS (400.000,00 € más IVA)**. Todo ello en las anualidades presupuestaria de 2015, 2016, 2017 y 2018, por un importe de 100.000,00 € más IVA en cada una de ellas.

2. En el presupuesto se entienden incluidos todos los gastos que la adjudicataria deba realizar para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas como son los generales, financieros, beneficios, seguros, transportes y desplazamientos, honorarios del personal técnico a su cargo, de comprobación y encargo, tasas, recargos,

comisiones y toda clase de impuestos que graven la actividad contratada excepción hecha del IVA.

3. El cumplimiento del contrato queda sujeto a la condición suspensiva de la existencia de crédito aprobado, adecuado y suficiente para financiar las obligaciones de pago, en el presupuesto del Defensor del Pueblo, en cada ejercicio presupuestario.

## V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

### Cláusula 6ª

1. Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el art. 55 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional de conformidad con lo establecido en este pliego.

2. Las empresas extranjeras, no comunitarias, deberán reunir, además, los requisitos establecidos en el artículo 66 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

3. Las empresas deberán acreditar su solvencia aportando acreditación de la clasificación o, en su caso, documentación que acredite la solvencia económica-financiera por los medios contemplados en el artículo 75, y la solvencia técnica por los medios contemplados en los artículos 78 a) y b) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

## VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN

### Cláusula 7ª

1. Los pliegos que rigen el presente procedimiento podrán descargarse desde el portal web del Defensor del Pueblo, en el enlace indicado en el apartado K del cuadro resumen de características del procedimiento que figura al inicio del presente pliego. Asimismo, su retirada podrá realizarse en el Área de Régimen Interior del Defensor del Pueblo, calle Zurbano, 42, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas de lunes a jueves y de 9 a 14 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

2. Los licitadores que deseen información adicional sobre cuestiones administrativas objeto de este contrato podrán dirigirse al Área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo.

Teléfono: (+34)914327900

Correo-e: [areaserviciosgenerales@defensordelpueblo.es](mailto:areaserviciosgenerales@defensordelpueblo.es)

El horario de atención telefónica será de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves, y de 9:00 a 14:00 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

#### Cláusula 8ª

La información, el seguimiento y la tramitación del presente procedimiento, así como el seguimiento y control de la ejecución del contrato se realizarán por el Área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo.

### VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

#### Cláusula 9ª

1. Cada licitador podrá presentar una única proposición. No podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figura en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.
2. La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicionada por el licitador de la totalidad del contenido de las cláusulas de este pliego, así como de las prescripciones técnicas, sin salvedad o reserva alguna.
3. No serán aceptadas aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer con absoluta claridad los términos exactos de la oferta formulada.
4. Las ofertas de los licitadores deberán ser, en todo caso, iguales o inferiores al presupuesto base de licitación indicado anteriormente, no pudiendo ser, en caso contrario, admitidas a la licitación.

#### Cláusula 10ª

Se admite expresamente la posibilidad de que los licitadores presenten mejoras más allá de las sugeridas o incluidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. No se admitirán propuestas que incluyan distintas opciones.

#### Cláusula 11ª

La proposición para tomar parte en el presente procedimiento constará de tres sobres cerrados y firmados por el licitador o su representante, en los que figurará, junto con el nombre de la empresa, la indicación siguiente: **GESTIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y PROVISIÓN DEL SERVICIO IMPRESIÓN Y REPRODUCCIÓN EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO PARA LOS EDIFICIOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

Se incluirá en ellos la documentación que a continuación se detalla y en el orden que aquí se indica:



1. Sobre «A»: “Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia económica, financiera y técnica del licitador”:

a) Hoja resumen de los datos del licitador a efectos de notificación, que incluya dirección postal completa, número de teléfono y fax, correo electrónico y persona de contacto.

b) Documentos acreditativos de la personalidad jurídica y de la capacidad de obrar del licitador: Las personas físicas acreditarán su personalidad mediante el Documento Nacional de Identidad o del pasaporte del licitador o, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente legalizada. Si se trata de sociedades mercantiles, escritura de constitución, así como de las modificaciones de la misma, debidamente inscrita en el Registro Mercantil. En el caso de que el firmante de la proposición no sea la misma persona que ha de obligarse, poder notarial justificativo de las facultades con las que comparece, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, que para las sociedades mercantiles podrá ser sustituido por certificación del citado Registro, mediante la que se acredite la constancia de la inscripción del poder que ostenta. Los documentos citados serán originales o copia de los mismos que tengan el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente.

Las uniones temporales de empresarios deberán atenerse a lo establecido en el art. 59 del TRLCSP.

c) Los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea acreditarán la capacidad de obrar por su inscripción en el registro correspondiente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

d) Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

e) Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar a que se refiere el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito debe presentarse, antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

f) Los empresarios extranjeros, la declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante. Las empresas extranjeras presentarán sus documentos constitutivos traducidos de forma oficial al castellano.

- g) Declaración sobre el número de personas con discapacidad y porcentaje que supone sobre la plantilla total.
- h) Declaración expresa responsable de la empresa licitadora relativa al grupo empresarial al que pertenece y comprensiva de todas las Sociedades pertenecientes al mismo grupo, según los criterios a que se refiere el artículo 42 del Código de Comercio, a los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 86 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. En caso de no pertenecer a ningún grupo empresarial, la declaración se realizará en este sentido.
- i) Acreditación de la clasificación o, en su caso, documentación que acredite la solvencia económica-financiera por los medios contemplados en el artículo 75, y la solvencia técnica por los medios contemplados en los artículos 78 a) y b) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- j) En el interior del sobre se hará constar, en hoja independiente, la relación de documentos que contiene, que deberán estar identificados numéricamente.

2. Sobre «B»: “Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor”: En él se incluirá, precedida de un índice de contenidos con identificación numérica, la documentación relativa a la propuesta técnica a desarrollar, así como los compromisos que se oferten de mejora sobre los requerimientos de los pliegos.

3. Sobre «C»: “Documentación relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmulas”: Dentro del sobre el licitador incluirá una única proposición económica firmada por el licitador o por la persona o personas que lo representen, formulada de conformidad con el modelo que se adjunta en el Anexo MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA. Si en alguno de los documentos existiera discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y lo indicado en cifras, prevalecerá lo expresado en letra.

El contenido de esta parte de la oferta, relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas, se ajustará al modelo que figura en el Anexo correspondiente.

4. Los tres sobres indicados se presentarán en el Registro del Defensor del Pueblo, de lunes a jueves, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas y los viernes de 9 a 14 horas, en invierno y de 9 a 14 horas del 15 de junio al 15 de septiembre, durante el verano, dentro del plazo indicado en el anuncio de licitación.

5. Los sobres podrán entregarse en mano o remitirse por correo. Cuando se envíen por correo, deberán dirigirse al Defensor del Pueblo: calle Zurbano, 42. 28010–Madrid, justificando la fecha y hora de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la proposición, mediante fax o telegrama, en que se consignará el nombre del procedimiento y el del licitador.

El fax o telegrama deberá haberse impuesto, igualmente, dentro del plazo señalado para licitar. A efectos de justificar que el envío por correo se hace dentro de la fecha

y hora límites señaladas para la admisión de proposiciones, se exigirá, como medio de prueba, que en el texto del fax o telegrama se haga referencia al número de certificado del envío realizado por correo.

6. La oferta contendrá una declaración expresa de aceptación incondicional y acatamiento del presente pliego y del pliego de prescripciones técnicas, sin salvedad alguna.

## VIII. GARANTÍA PROVISIONAL

### Cláusula 12ª

No se ha previsto la constitución de garantía provisional para el presente procedimiento.

## IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES

### Cláusula 13ª

1. El órgano de contratación estará asistido para la resolución del procedimiento por la Junta de Contratación, Obras, Servicios y Suministros del Defensor del Pueblo (en adelante Junta de Contratación).

2. Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura y examen de los sobres «A». Si se observaren defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará a los interesados, concediendo un plazo máximo de tres días hábiles para que el licitador subsane el error.

3. Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, se procederá a la apertura en acto público de los sobres «B» (criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor) de los licitadores admitidos, cuya celebración deberá tener lugar en un plazo no superior a siete días a contar desde la apertura de la documentación administrativa. Con carácter previo a la apertura de estos sobres, el Presidente de la Junta de Contratación comunicará la resolución adoptada sobre la admisión a la licitación como resultado del examen de la documentación administrativa. Antes de proceder a la apertura de sobres se retirará y, en su caso, devolverá al representante de la entidad que no hubiera sido admitida la documentación presentada. Dicha documentación será destruida si la entidad que la presentó no la retirase en el mes siguiente a la finalización del plazo para presentar los recursos que legalmente procedan. La documentación del sobre «B», relativa a la parte de la oferta no evaluable mediante fórmulas se trasladará al Área de Servicios Generales para que emita el correspondiente informe.

4. La Junta de Contratación procederá a evaluar y puntuar aquellos criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (sobre «B»), dejando constancia documental de todo ello.

5. Los sobres «C» (criterios de valoración evaluables mediante fórmulas) serán igualmente abiertos en acto público. En dicho acto se dará a conocer, con carácter previo a la apertura de los sobres, la puntuación obtenida por cada licitador con la propuesta contenida en el sobre «B».

6. Durante todo el proceso se podrá requerir a los licitadores para que realicen las aclaraciones necesarias o las adecuaciones oportunas para la mejor comprensión de algún aspecto de las ofertas. Asimismo la Junta de Contratación podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios.

7. Las fechas y el lugar de la celebración de los actos públicos de apertura de los sobres «B» y «C» se anunciarán con suficiente antelación en la página web del Defensor del Pueblo, en el enlace que figura en el apartado K) del cuadro resumen de características del presente procedimiento.

## X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

### Cláusula 14ª

1. Respecto del precio: La valoración de las propuestas económicas se realizará en función del precio medio de las propuestas admitidas para concurrir en la licitación. A este respecto se eliminarán aquellas ofertas que no alcancen un umbral de 25 puntos de valoración respecto la oferta técnica, dichas ofertas no serán tenidas en cuenta para el establecimiento del precio medio.

El criterio objetivo del precio está determinado por umbral de saciedad de 55 puntos.

Así, la puntuación respecto al precio se medirá de la siguiente manera:

Unidad de medida: Euros

$$P_{\text{Obtenida}} = - (X^2 - 100) * 0,55$$

Donde:

Pt.Obtenida: es la puntuación con la que se valora la propuesta económica del licitador, resultado de aplicación de la fórmula y teniendo en cuenta que la puntuación máxima posible es 55 puntos.

$X = (B_{\text{oferta}} - B_{\text{media}}) \%$

$B_{\text{Oferta}} = (1 - (p_{\text{Oferta}} / p_{\text{Lic}})) * 100$

PLic.: es el precio máximo de licitación.

POfer.: es el precio de la oferta presentada por el licitador objeto de la valoración.

PMedia: es precio medio calculado sobre las ofertas admitidas para tomar parte de la licitación.

$$BMedia = (1 - (PMedia / PLic)) * 100$$

**Precio copia/impresión por copias b/n**

Pt Obtenida= 3,5 x Pmin / PLic.

(3,5= número de puntos asignados para el Precio copia/impresión b/n)

**Sobre un valor máximo de licitación de 0,008 euros por copia B/N.**

**Precio copia/impresión por copias color**

Pt Obtenida= 1,5 x Pmin / PLic.

**Sobre un valor máximo de licitación de 0,05 euros por copia en color.**

2. El resto de los criterios que han de servir de base para la adjudicación de cada uno se exponen a continuación, así como sus puntuaciones máximas propuestas:

Servicios para la gestión de los dispositivos y provisión del servicio impresión en régimen de arrendamiento para los edificios del defensor del pueblo	Puntuación máx.
1. Precio	55 puntos
2. Propuesta técnica	45 puntos
2.1 Organización del servicio	10 puntos
2.2 Idoneidad de las prestaciones técnicas de los equipos ofertados	10 puntos
2.3 Idoneidad del software propuesto por los licitadores	10 puntos
2.3 Mejoras	5 puntos
2.4 Tiempos de respuesta y resolución de averías	5 puntos
2.5 Plan detallado de gestión de consumibles y residuos	5 puntos

Criterios no evaluados de forma automática por aplicación de fórmulas, ya que las puntuaciones asignadas dependerán en este caso del juicio de valor que se forme el personal del Área de Servicios Generales del Defensor del Pueblo, que valorará y puntuará las propuestas de las empresas a la vista de la documentación presentada por estas.

Estas se valorarán de 0 a 45 puntos, evaluándose fundamentalmente si el licitador ha entendido correctamente los requisitos planteados del proyecto y resuelve la cobertura de las necesidades del Defensor del Pueblo con la solución propuesta, así como las prestaciones adicionales propuestas por el ofertante, teniendo en cuenta los siguientes subcriterios y las siguientes puntuaciones.

#### X.1.1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

La valoración de este apartado será de un máximo de 10 puntos.

#### X.1.2. IDONEIDAD DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS OFERTADOS

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 10 puntos.

#### X.1.3. IDONEIDAD DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS DEL SOFTWARE PROPUESTO POR LOS LICITADORES.

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 10 puntos.

#### X.1.4. MEJORAS

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 5 puntos.

#### X.1.5. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 5 puntos.

#### X.1.6. PLAN DETALLADO DE GESTIÓN DE CONSUMIBLES Y RESIDUOS

La valoración de este apartado será de hasta un máximo de 5 puntos.

### XI. ADJUDICACIÓN

#### Cláusula 15ª

1. La Junta de Contratación elevará las proposiciones presentadas, clasificadas por orden decreciente, con la correspondiente propuesta, al órgano de contratación, quien determinará la oferta más ventajosa, requiriendo al licitador que la hubiere presentado para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

- a) Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- b) Justificante de haber depositado en el Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo la garantía definitiva.
- c) Justificante de reembolso al Defensor del Pueblo del importe de los anuncios oficiales exigidos por el procedimiento de adjudicación.

2. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar

la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

3. El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.

4. No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.

5. La adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores y se publicará en el perfil del contratante, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 151.4 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

6. Notificada la adjudicación del contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. Si éstos no retiran su documentación en los tres meses siguientes a la fecha en que se les notifique la adjudicación, el Defensor del Pueblo no estará obligado a seguirla custodiando.

## XII. GARANTÍA DEFINITIVA

### Cláusula 16ª

1. Recibido el requerimiento al que se refiere la cláusula anterior, el licitador deberá constituir a disposición del Defensor del Pueblo una garantía de un 5% del importe de adjudicación.

2. Esta garantía definitiva se constituirá a favor del Defensor del Pueblo y se presentará para su depósito de lunes a viernes, de 10 a 14 horas, en el Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.

3. La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el artículo 100 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

4. La constitución, reposición, reajuste, devolución y cancelación de la garantía se regirán por lo previsto en los artículos 96 a 102 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

## XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

### Cláusula 17ª

1. La formalización del contrato deberá efectuarse transcurridos quince días hábiles a aquel en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores.

2. Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la formalización del contrato, todos los impuestos, tasas o gravámenes y cualesquiera otros que resulten de aplicación, según las disposiciones vigentes en la forma y cuantía que estos señalen.

#### XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

##### Cláusula 18ª

1. Corresponde al órgano de contratación la renuncia a la celebración del contrato, por razones de interés público debidamente justificadas, o el desistimiento del procedimiento, basado en la infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación; en ambos casos antes de la adjudicación.
2. Los licitadores serán compensados por los gastos en que hubiesen incurrido, siempre que estos estuvieran debidamente justificados.

#### XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

##### Cláusula 19ª

1. Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 226 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
2. La contratación por el adjudicatario de la realización parcial del contrato con terceros estará sujeta a los requisitos establecidos en el artículo 227 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. En todo caso, el adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito al Defensor del Pueblo la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia. En el caso que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia eximirá al contratista de la necesidad de justificar la aptitud de aquel. La acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato si esta es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y así se justifica suficientemente.
3. El órgano de contratación podrá imponer penalizaciones a los contratistas por el incumplimiento de los requisitos, normas o reglas que rigen la subcontratación, dentro de los límites del artículo 227.3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
4. Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del porcentaje del 60% del importe de adjudicación.
5. Respecto al pago a los subcontratistas y suministradores, se aplicará lo dispuesto en el artículo 228 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.



## XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

### Cláusula 20ª

1. El contratista adjudicatario estará obligado a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral; asimismo, las relacionadas con las autorizaciones y licencias necesarias para realizar la prestación objeto del contrato, las relativas a la propiedad industrial y comercial de los medios que emplee, así como las referentes a la propiedad de los trabajos realizados, confidencialidad y asistencia al Defensor del Pueblo.
2. El contratista estará obligado a realizar los trabajos o servicios dentro de los plazos temporales y horarios que se le señalen.
3. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los servicios que preste, así como de la idoneidad pedagógica del personal que emplee.
4. El contratista y su personal quedarán sujetos a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso de visitantes a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y situación jurídica en España, cuyos datos quedarán incorporados a los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución.

## XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### Cláusula 21ª

1. El adjudicatario deberá contratar el personal preciso para atender a sus obligaciones.
2. El Defensor del Pueblo será del todo ajeno a las relaciones de cualquier índole que existan entre el adjudicatario y el personal con el que cuente aquél para la ejecución de este contrato.
3. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de salud laboral.
4. El contratista asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y sobre el programa de actuación definitivo que se derive de ella, para conseguir el objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
5. En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del contratista atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etcétera. Para ello deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal.
6. El contratista declarará en el propio contrato que dispone de una póliza de seguro para cubrir adecuadamente sus responsabilidades contractuales y civiles derivadas de la ejecución de los trabajos contratados.

## XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### Cláusula 22ª

1. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.
2. El contrato se ejecutará con estricta sujeción a lo establecido en su clausulado, en las cláusulas del presente pliego y en el de prescripciones técnicas, así como a las instrucciones que para la interpretación de los pliegos se impartieran al contratista.
3. El adjudicatario deberá disponer y mantener los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a la oferta que formulase durante toda la vigencia del mismo.
4. El adjudicatario vendrá obligado a asistir a reuniones y a realizar los servicios profesionales que se estimen necesarios para el correcto desarrollo del contrato, sin derecho a contraprestación o indemnización económica suplementaria por tales conceptos.
5. El adjudicatario deberá responder de los daños y perjuicios que se causen a terceros en la ejecución del contrato.
6. El adjudicatario quedará obligado, con respecto al personal que emplee para la ejecución de dicho contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales. Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo el Defensor del Pueblo del todo ajeno a dichas relaciones laborales. A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos o servicios objeto del mismo como personal del Defensor del Pueblo conforme al artículo 301.4 del TRLCSP.
7. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Defensor del Pueblo o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento de responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden del Defensor del Pueblo o de las condiciones impuestas por este.

Los trabajos objeto de este contrato podrán ser rechazados, en caso de no superar los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, debiendo solventarse los defectos apreciados o llegar a la resolución del contrato, en su caso.

En la planificación y ejecución de los servicios y trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello deberán realizar a su

cargo los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

8. Corresponde al Área de Servicios Generales la dirección de los servicios contratados. Le corresponderá, por tanto, la dirección, seguimiento y verificación del cumplimiento del contrato, pudiendo dictar las instrucciones oportunas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

## XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

### Cláusula 23ª

1. El adjudicatario queda obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fines distintos de los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. La obligación de confidencialidad subsistirá, sin límite de tiempo, más allá de la vigencia del contrato.

2. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional vigésima sexta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público puesto en relación con lo prevenido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la referida Ley Orgánica.

3. En atención a los ficheros de datos de carácter personal establecidos en el Defensor del Pueblo, el adjudicatario asume que se hace responsable por cualquier intento de acceso por parte de su personal a la información contenida en dichos ficheros en cualquiera de sus soportes. Asimismo, se compromete a instruir a su personal de la obligación de confidencialidad sobre cualquier dato personal del que pueda tener noticia, con ocasión de su presencia en las instalaciones de la Institución.

4. El Defensor del Pueblo se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los datos que se pondrán a disposición del adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones. Asimismo, el Defensor del Pueblo podrá realizar en cualquier momento controles y auditorías, para comprobar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario respecto de los datos puestos a su disposición.

5. Bajo ninguna circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni tan siquiera a efectos de conservación, ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por el Defensor del Pueblo para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

6. El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del Defensor del Pueblo, inmediatamente después de ser detectado, cualquier eventual error que se pueda producir en el sistema de seguridad de la información.

7. El Defensor del Pueblo puede responsabilizar al adjudicatario y repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia o falta de confidencialidad por su actuación o la de cualquier persona que actúe por cuenta suya.
8. El incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente dará derecho al Defensor del Pueblo a exigir las correspondientes responsabilidades de tipo civil y penal a que hubiere lugar.
9. El licitador deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Defensor del Pueblo, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.
10. Los datos de carácter personal del adjudicatario quedarán incorporados a un fichero propiedad del Defensor del Pueblo con la finalidad de gestionar la relación contractual y asegurar el adecuado seguimiento y control de la ejecución del contrato. De igual modo, todas las personas que actúen por cuenta o en representación del adjudicatario quedarán sujetas a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso y la salida a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y, en su caso, situación jurídica en España, de las que se podrán obtener copias, así como registrar los datos personales que estas incorporan, que quedarán registrados en los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se realizará ante la Secretaría General del Defensor del Pueblo, en la dirección que figura en el párrafo I del cuadro resumen de características del presente procedimiento.
11. El Defensor del Pueblo se reserva la facultad de excluir a cualquier persona de las afectadas por el adjudicatario al cumplimiento del contrato por razones de seguridad.

## XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO

### Cláusula 24ª

1. El pago del importe se realizará de acuerdo con una facturación mensual desglosada por equipo en todos sus conceptos y separando el término fijo por arrendamiento de la parte variable que recogerá el mantenimiento, fungibles, consumibles y el servicio asociado a la ejecución del contrato en los cuatro años de vigencia prevista del contrato y cuyo contenido viene desarrollado en el pliego de prescripciones técnicas.
2. La presentación de las facturas deberá realizarse por los procedimientos técnicos que determine el Defensor del Pueblo.

## XXI. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

### Cláusula 25ª.

1. Serán obligatorias para el contratista las modificaciones del contrato acordadas por el Defensor del Pueblo para atender a causas imprevistas, siempre que se justifique debidamente su necesidad, no afecten a las condiciones esenciales del contrato ni constituyan causa de resolución.
2. En lo referente al modo de prestación del servicio, el adjudicatario podrá proponer variaciones que incidan en una mayor calidad de éste o en la optimización de los recursos empleados. Su efectiva aplicación al contrato requerirá de la conformidad del Defensor del Pueblo.

## XXII. REVISIÓN DE PRECIOS

### Cláusula 26ª

Durante el plazo de ejecución inicial no podrán revisarse los precios fijos y unitarios resultantes de la adjudicación, por haberse considerado para la determinación del presupuesto de licitación el efecto de posibles incrementos del índice de precios al consumo.

En caso de prórroga del contrato, los precios vigentes, se actualizarán una sola vez mediante la aplicación a los mismos de la tasa de variación interanual del índice general de precios al consumo correspondiente al mes anterior al del inicio de la prórroga.

## XXIII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

### Cláusula 27ª

1. Serán causas de resolución del contrato las consignadas en los artículos 223 y 308 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Asimismo el Defensor del Pueblo podrá resolver el contrato si, con posterioridad a la adjudicación, se comprobare la falsedad en los datos aportados por el adjudicatario y que hayan sido tenidos en cuenta para la adjudicación.
2. También serán causas suficientes de resolución del contrato las que a continuación se indican:
  - a) La apreciación, por parte del Defensor del Pueblo, de negligencia, desinterés o mala voluntad, por parte del adjudicatario, en la adecuada ejecución y coordinación de los trabajos.
  - b) No mantener el adjudicatario las características técnicas contratadas y prestar los servicios comprendidos en este contrato.
  - c) No guardar el adjudicatario el debido sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos, estén relacionados con el objeto del contrato y haya conocido con ocasión del mismo.
  - d) El incumplimiento grave o reiterado por el adjudicatario de los plazos de entrega.

- e) Las demás establecidas expresamente en el contrato.
2. Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía definitiva y deberá, además, indemnizar al Defensor del Pueblo los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan el importe de la garantía incautada.
  3. La resolución por mutuo acuerdo sólo podrá tener lugar cuando no concurra otra causa de resolución que sea imputable al contratista, y siempre que existan razones justificadas que hagan innecesaria o inconveniente la continuidad del contrato. Cuando la resolución se produzca por mutuo acuerdo, los derechos de las partes se acomodarán a lo válidamente estipulado por ellas.
  4. La concurrencia de cualquiera de las causas de resolución será apreciada por el Defensor del Pueblo, de oficio o a solicitud del contratista, sin perjuicio de las acciones judiciales o extrajudiciales que procedan.

#### XXIV. PRERROGATIVAS Y RECURSOS

##### Cláusula 28ª

1. El Defensor del Pueblo ostenta la prerrogativa de interpretar lo dispuesto en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas.
2. Los acuerdos de la institución del Defensor del Pueblo son inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 43 del Texto Refundido de la Ley de Contrato del Sector Público.
3. Las decisiones que se adopten por el Defensor del Pueblo en lo referente a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del presente contrato podrán ser objeto de recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, según lo prevenido en el artículo 21.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de la posibilidad de interponer previamente si resultara procedente, con carácter potestativo, el recurso especial en materia de contratación previsto en el artículo 40 y siguientes del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
4. Serán susceptibles de la cuestión de nulidad o del recurso especial en materia de contratación los actos del procedimiento de contratación, cuando los citados medios de impugnación sean procedentes de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 41 del TRLCSP.
5. La competencia para resolver las controversias que surjan entre las partes con relación a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato corresponderá al orden jurisdiccional contencioso-administrativo. También conocerá de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por los órganos de resolución de recursos previstos en el artículo 41 del TRLCSP.

ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO

D/D.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_,  
con DNI núm. \_\_\_\_\_ En nombre propio/en representación de la  
empresa \_\_\_\_\_, con CIF núm. \_\_\_\_\_ y  
domicilio en \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que la empresa a la cual representa, sus representantes y administradores, así como el mismo no están incursos en ninguna de las prohibiciones de contratar señaladas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en los términos y condiciones previstos en el mismo.

Que la empresa, a la cual representa legalmente, se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en concreto aquellas a las que se refieren los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

Fdo.:

## ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Don/Doña

en representación de la empresa

con NIF

, (1) actuando en nombre propio/con poder suficiente para formalizar el presente documento conforme se acredita en el correspondiente poder notarial:

SOLICITA TOMAR PARTE EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y PROVISIÓN DEL SERVICIO IMPRESIÓN Y REPRODUCCIÓN EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO PARA LOS EDIFICIOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

DECLARA que acepta los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas en su integridad.

Y FORMULA la siguiente oferta económica:

Precio TOTAL DEL CONTRATO

Neto

Neto

---

Canon fijo anual

Neto

Canon variable

Neto

IVA incluido

---

**Sobre una estimación de ----- copias en B/N y de ----- de copias en color anuales.**

**Precio copia/impresión por copias**

**b/n**

Neto

IVA incluido

**Precio copia/impresión por copias**

**COLOR**

Neto

IVA incluido

Que se compromete a prestar el servicio indicado de acuerdo con esta proposición económica, por un precio más IVA.

En

, a

de

de 2014

Firma y sello de la empresa



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y PROVISIÓN DEL SERVICIO IMPRESIÓN Y REPRODUCCIÓN EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO PARA LOS EDIFICIOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente pliego tiene por objeto la definición de las características técnicas para la contratación del servicio de los dispositivos de impresión (impresoras fotocopadoras, escáneres, multifuncionales, etc.) necesarias para cubrir todas las necesidades documentales de la Institución, en régimen de arrendamiento para los edificios del Defensor del Pueblo, localizados en las calles Eduardo Dato 31 y Zurbano 42 de Madrid.

#### **1.1 Situación actual**

Las actuales necesidades de impresión de la Institución están cubiertas por un parque de equipos de impresión muy heterogéneo respecto su antigüedad, su capacidad y su fórmula de contratación. Dicha situación es el resultado de una provisión no planificada de equipos y de su adquisición en función de las cambiantes necesidades y que, a día de hoy, determinan una necesaria convivencia de equipos en propiedad de más de 3 años de antigüedad con equipos en propiedad de reciente adquisición (menos de un año), así como también otros equipos multifuncionales en régimen de arrendamiento cuyo contrato finaliza a final de año.

Este contrato pretende reorganizar y optimizar la gestión del servicio de impresión, partiendo de una necesaria racionalización y homogenización del parque de dispositivos respecto su fórmula de contratación, la gestión de consumibles y el necesario mantenimiento de los equipos de impresión. El objetivo último de esta contratación será la reducción de los costes derivados de la actual situación del servicio de impresión, mediante el establecimiento de las correspondientes políticas de impresión que optimizará, no sólo el parque actual de impresoras, sino el uso racional que se haga de estos dispositivos mediante una gestión externalizada del servicio por parte de una empresa que pueda comprometer los niveles de servicio y respuesta requeridos por la Institución y detallados a lo largo de este pliego.

Así, la solución deseable deberá basarse en un modelo de servicios donde se ofrezca una solución completa de los servicios de impresión, con compromisos y garantías de disponibilidad de los sistemas de impresión de Defensor del Pueblo mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio Integral de Pago por Uso, independientemente de que también pueda existir un pago fijo anual por el suministro de los nuevos equipos que se entiendan como necesarios para sustituir algunos de los más antiguos del parque actual o para suplir a aquellos que no son propiedad del Defensor del Pueblo y que necesariamente también deberán sustituirse.

Así pues, la solución buscada incluye, entre otros servicios, la recompra de los actuales equipos en propiedad del Defensor del Pueblo, el suministro en régimen de arrendamiento de otros equipos nuevos (aunque se pueda reutilizar una parte del parque de equipos recomprados a la Institución al ser estos equipos con un nivel de uso conocido y controlado por la Institución), la instalación y configuración del equipamiento hardware y software, los servicios gestionados tanto en remoto como “in situ” de soporte técnico al usuario y de mantenimiento correctivo y preventivo, los servicios de análisis y consultoría sobre los sistemas de impresión de Defensor del Pueblo, los servicios para la gestión del cambio, la formación a los usuarios, los servicios, soluciones y herramientas de gestión y monitorización del parque y los servicios de suministro de los consumibles y kits de mantenimiento para el correcto funcionamiento de los sistemas de impresión durante todo el período de duración del contrato (4 años).

De esta forma, los objetivos principales que se desean alcanzar son los siguientes:

- Recompra de los equipos actualmente en propiedad del Defensor del Pueblo para homogenizar la situación contractual y de responsabilidad de todo el parque de dispositivos.
- Proporcionar en régimen de arrendamiento de un parque de impresoras y equipos multifuncionales similar al que actualmente se usa y que proporcione el adecuado servicio a todas las dependencias del Defensor del Pueblo de una manera más óptima y eficiente que el servicio actual. Los licitadores tienen flexibilidad para proponer medidas que redunden en la optimización y abaratamiento de los costes del servicio pudiendo reubicar equipos en función del uso, plantear escenarios mixtos de dispositivos láser y dispositivos de tinta, simplificar los formatos de impresión en algunos puntos, etc.
- Proporcionar una garantía de los equipos a instalar durante toda la duración del contrato.
- Suministro y gestión de la reposición de los consumibles de forma proactiva sin necesidad de solicitud por parte del personal del Defensor del Pueblo.
- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo in-situ del parque.
- Control del servicio mediante la gestión y monitorización del mismo de forma remota.
- Control de uso mediante un seguimiento periódico de cuotas de impresión.
- Adaptación del parque de impresoras y equipos multifuncionales a las exigencias de futuros proyectos relacionados con la administración electrónica.
- Proporcionar, en caso de que se considere necesario a juicio de los responsables del área de sistemas del Defensor del Pueblo, un plan de formación del personal del Defensor del Pueblo para el correcto uso de los equipos o a las diferentes herramientas y utilidades software de apoyo al servicio de impresión..

## **1.2 Necesidades identificadas para la optimización de infraestructura**

En el estudio previo realizado por el Defensor y que ha sido el origen de este pliego se han puesto de manifiesto algunas acciones que los licitadores deberán desarrollar en sus propuestas:

- Disponer de los equipos con la funcionalidad requerida para maximizar la productividad de los usuarios con el coste óptimo.
- Evitar las duplicidades existentes entre escáneres, copiadoras, impresoras, multifuncionales y faxes.
- Maximizar la homogeneidad de los equipos del parque para simplificar el uso y la gestión, reducir diferencias de uso entre equipos, reducir el número de drivers, reducir el número de consumibles.
- Minimizar el número de incidencias de los equipos.
- Facilidad de uso en entornos de red: Conectividad robusta y sencilla.
- Establecer políticas de impresión que permitan reducir costes sin comprometer la productividad de los usuarios.

### **1.3 Necesidades de Gestión**

- Reducir el tiempo y recursos requeridos para gestionar el parque.
- Calidad de servicio.
- Información del uso y del gasto de impresión.
- Gestión remota de equipos e incidencias.
- Reducir proveedores, stocks, pedidos de consumibles, etc.
- Incremento de la seguridad.
- Garantizar el seguimiento de procesos respetuosos con el medio ambiente.

### **1.4 Particularidades definidas para algunos servicios institucionales**

Aunque los licitadores tienen libertad para presentar un proyecto de optimización del parque de dispositivos dentro de los márgenes y condiciones definidos en este pliego, existen una serie de condicionantes para algunos servicios institucionales que habrán de tenerse en cuenta necesariamente:

**Para el servicio de Reprografía**, en el emplazamiento de Zurbano habrá que considerar por temas de espacio la necesidad de eliminar las dos impresoras actuales y dejar un único equipo multifunción a color (Pequeña Imprenta digital). Independientemente de que el licitador decida reutilizar estos equipos en otra parte de la instalación.

En el emplazamiento de Fortuny habría que sustituir el actual equipo multifunción por un nuevo equipo multifunción a color con scanner que pueda funcionar como equipo de backup del existente en el emplazamiento de Zurbano.

Además de lo anterior y por la particularidad de su servicio sería conveniente que el equipamiento propuesto tuviese capacidades de guillotinado y encolado, así como capacidades para gestionar cuadernillos más grandes ya que el equipamiento actual no ejecuta bien el grapado para cantidades mayores que 25 hojas dobladas siendo este un formato habitual de la revista y otros entregables del servicio de Reprografía.

Además, el equipamiento propuesto debería ser capaz de gestionar cómodamente gramajes de papel en el entorno de los 315 gramos y formatos A3 plus.

En la evaluación de los equipos propuestos para el servicio de reprografía se deberá tener muy en cuenta la velocidad de impresión.

**Para el servicio de Registro**, los licitadores podrán considerar mantener los tres equipos de impresión a color por su estado prácticamente nuevo pero deberán suprimir el actual equipo multifuncional de impresión a color para, en su lugar, proponer un nuevo equipo multifunción a color con scanner y 4 bandejas de impresión más una bandeja para fotocopidora.

En la Sala de visitas sería conveniente sustituir por otros de mejores prestaciones los dos equipos de impresión actuales.

**Para el servicio de Régimen Interno**, habrá que aportar capacidades de impresión a color en el despacho (numerado como Z042-01-1 en el plano que figura en los anexos), donde ahora hay un equipo que únicamente imprime en B/N.

### 1.5 Descripción detallada del parque actual de dispositivos de impresión así como sus volúmenes de impresión asociados.

Equipo	Número de serie	Fecha Adquisición	Modelo	Volumen mono	Volumen color	Ubicación	Care Pack
PS055	JPFGB29907	01/02/2001	HP LASERJET 4100	500-700	0	F22-B-04	NO
PS170	SXK00672	Alquiler	CANON R-ADV 8105	12000	0	F22-B-05	NO
PS025	JPFGC54085	01/02/2001	HP LASERJET 4100	2000-2200	0	F22-B-07	NO
PS107	JPFGC53120	01/02/2001	HP LASERJET 4100	2000-2200	0	F22-B-08	NO
PS023	JPFGC53119	01/02/2001	HP LASERJET 4100	1000-1500	0	F22-B-10	NO
PS053	CNCVFDQ0DW	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	2000-2200	0	F22-B-20	Si
PS206	XFNO27890	27/07/2011	XEROX 8570 DN	2000-2200	2000-2200	F22-B-20	NO
PS209	JPFGD56632	01/02/2001	HP LASERJET 4100	500-700	0	F22-E-06	NO
PS102	CNCVFDQ0F4	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	1000-1500	0	F22-1-03	SI
PS108	CNCH104925	04/10/2012	HP Láserjet400C M451dn	1000-1500	1000-1500	F22-1-04	NO
PS022	CNKGH11898	08/02/2006	HP C LASERJET 3600	100-200	3500-5000	F22-1-05	NO
PS103	CNCVFDQ0DY	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	1000-1500	0	F22-1-08	Si
PS024	CNCT9CSGX5	10/12/2009	HP C LASERJET 3525DN	700-1000	1000-1500	F22-1-09	NO
PS052	CNHWS73G2F	22/07/2005	HP LASERJET 1320	700-1000	0	F22-1-09	NO
PS012	CNFX148049	22/09/2010	HP LaserJet 4014	5000-7000	0	F22-1-12	NO
PS007	CNCTFCL033	23/12/2013	HP C LASERJET M551DN	200-500	200-500	F22-1-12	SI
PS113	CNBTCC71V5	23/12/2013	HP C LASERJET M551DN	200-500	200-500	F22-P-06	SI
PS109	FUN32312	Alquiler	CANON IR 2535i	5000-7000	0	F22-P-07	NO
PS063	CNHXC69139	03/01/2007	HP LASERJET 4250	1000-1500	0	F22-P-07	NO
PS155	CNCTFCL02Y	23/12/2013	HP C LASERJET M551DN	200-500	1000-1500	F22-P-07	SI
PS051	CNCVFCB0ZK	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	200-500	0	F22-P-10	Si
PS115	FUN32300	Alquiler	CANON IR 2535i	3500-5000	0	F22-2-04	NO
PS064	CNCTFCL02Z	23/12/2013	HP C LASERJET M551DN	200-500	700-1000	F22-2-04	SI
PS026	FBT347510	10/01/2011	XEROX Phaser 8560DN	700-1000	3500-5000	F22-2-04	NO
PS210	CNCVFCB0ZF	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	1000-1500	0	F22-2-06	Si
PS116	CNHXG88040	03/01/2007	HP LASERJET 4250	10000	0	F22-2-09	NO
PS056	JPFGC53121	03/01/2007	HP LASERJET 4250	2000-2200	0	F22-2-25	NO
PS153	CNCVF5D103	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	10000	0	F22-3-11	Si

Equipo	Número de serie	Fecha Adquisición	Modelo	Volumen mono	Volumen color	Ubicación	Care Pack
PS202	CNBV7DCGBR	29/07/2008	HP LASERJET CP3505N	700-1000	1000-1500	F22-3-13	NO
PS203	CNCVFDQ0F5	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	1000-1500	0	F22-3-15	Si
PS151	CNCVFDQ0F0	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	700-1000	0	F22-3-17	Si
PS157	GQP55291	Alquiler	CANON IR ADV C5045/5051	2000-2200	3500-5000	Z42-B-06	NO
PS002	HMW01049	Alquiler	CANON R-ADV 8105	15000	0	Z42-B-06	NO
PS1003	CNCVFDQ0DZ	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	1000-1500	0	Z42-B-11	Si
PJ007	JPFGC53125	01/02/2001	HP LASERJET 4100	1000-1500	0	Z42-B-18	NO
PS101	JPFGD56644	01/02/2001	HP LASERJET 4100	700-1000	0	Z42-B-19	NO
PS061	JPFF003162	20/06/2007	HP COLOR LASERJET 5500	3500-5000	2000-2200	Z42-4-01	NO
PS068	CNHXC69292	03/01/2007	HP LASERJET 4250	1000-1500	0	Z42-4-01	NO
PS054	SNQ20148	15/06/2006	CANON MF6500	2000-2200	0	Z42-1-01	NO
PS027	JPRTD14103	05/03/2006	HP LASERJET 9050DN	7000-9000	0	Z42-1-05	NO
PS104	JPHGC00047	06/03/2008	HP LASERJET 4250	7000-9000	0	Z42-1-08	NO
PS001	GNM77241	Alquiler	CANON iR-ADV C5030	3500-5000	2000-2200	Z42-1-09	NO
PS004	JPDTF3TOJ5	28/03/2013	HP C LaserJet CP4025	700-1000	3500-5000	Z42-1-09	SI
PS005	JPDTF3TOJ1	28/03/2013	HP C LaserJet CP4025	700-1000	3500-5000	Z42-1-09	SI
PS021	JPDTF3TOHX	28/03/2013	HP C LaserJet CP4025	2000-2200	7000-9000	Z42-1-09	SI
PJ006	CNHXS35388	06/03/2008	HP LASERJET 4250	3500-5000	0	Z42-1-09	NO
PS067	CNHXC69295	06/03/2008	HP LASERJET 4250	2000-2200	0	Z42-1-10	NO
PS011	CNBV75QGMH	15/01/2008	HP CP3505DN	700-1000	700-1000	Z42-P-03	NO
PS128	FUN32185	Alquiler	CANON IR 2535i	3500-5000	0	Z42-P-04	NO
PS110	CNCTFCL034	23/12/2013	HP C LASERJET M551DN	200-500	500-700	Z42-P-05	SI
PS204	FUN32182	Alquiler	CANON IR 2535i	3500-5000		Z42-2-15	NO
PS152	CNCVFDQ0F2	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	5000-7000	0	Z42-2-15	SI
PS154	CNCVFDQ0DV	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	3500-5000	0	Z42-2-15	Si
PS201	CNCVFDQ0F3	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	3500-5000	0	Z42-2-15	Si
PS117	FRFRH30944	01/02/1999	HP LASERJET 2200	700-1000	0	Z42-3-10	NO
PS106	CNCVFDQ0F8	23/12/2013	HP LASERJET M601DN			F22-2-02	SI
PS008	FUN32183	Alquiler	CANON IR2535i	700-1000	0	Z42-3-15	NO
PS156	CNFX307963	29/10/2008	HP LASERJET 4014	3500-5000	0	Z42-3-15	NO
PJ008	CNCVFDQ0DX	23/12/2013	HP LASERJET M601DN	500-700	0	Z42-3-15	Si

### SCANNERS

Equipo	Número de serie	Fecha Adquisición	Modelo	Ubicación	Care Pack
Fujitsu	001507	30/12/2011	FI-6670A	Z42-B-12	SI
Fujitsu	001510	30/12/2011	FI-6670A	Z42-B-12	SI

**FAX**

Línea	Número de serie	Fecha adquisición	Modelo	Ubicación plano	Ubicación
913081158	EZS04808	2004	L2000	F-B-04	Gabinete Telegráfico
917025938	DRA05683	2012	iR1024F	F-B-04	Gabinete Telegráfico
913105202	KYH07294	2013	L170	F-P-07	Defensor
913084097	DEC05250	2009	L160	F-1-03	Adjuntía 1ª
913087027	DEC06429	2010	L160	F-1-08	Adjuntía 2ª
913084232	GRM04414	2011	L160	Z-P-03	Secretaría General
913100847	EZS04807	2004	L2000	F-3-17	UMNP
917025939	KYH05660	2013	L170	F-B-22	Policía
913085188	SNQ20148	2006	MF6560	Z-1-01	Servicios Generales

Todos los equipos anteriores son propiedad del Defensor del Pueblo excepto aquellos equipos se detallan en régimen de arrendamiento, este arrendamiento caduca a finales de este año 2014. Los licitadores podrán tomar los volúmenes de copias como estimaciones realizadas a partir de los contadores de impresión de los equipos en un seguimiento realizado durante 3,5 meses, las métricas obtenidas se han mensualizado en los rangos que se muestran en la tabla anterior. Así pues, los rangos estimados respecto del volumen habrán de entenderse como volumen de copias por mes.

Los licitadores deberán estudiar el actual parque de impresión del Defensor del Pueblo y proponer una solución óptima que, partiendo de la recompra inicial del parque de dispositivos en propiedad del Defensor del Pueblo para garantizar la homogeneidad del servicio, permita abaratar los costes asociados al mismo eliminando y/o sustituyendo parte los dispositivos actuales.

Así, los equipos actuales propiedad del Defensor del Pueblo y que deberán ser recomprados por el adjudicatario en el momento inicial del contrato podrán o no formar parte de la solución propuesta por los licitadores siempre que en cualquier caso las empresas asuman su mantenimiento y la gestión de consumibles asociados a estos equipos. No podrán reutilizarse como parte de la solución propuesta aquellos equipos de impresión que tengan una vida útil superior a 2 años en el momento de inicio del contrato (01/01/2015).

En el primer y segundo anexo de este pliego se incluyen los planos de las plantas de las sedes de la Institución para que los licitadores puedan decidir la mejor forma de optimización del parque de dispositivos. Los licitadores tienen flexibilidad para la realización de sus propuestas de optimización del parque aunque existen una serie de premisas en la definición del servicio de impresión que la Institución desearía priorizar y que formarán parte del método de valoración técnica de las ofertas, así con carácter general los usuarios no deberían tener que desplazarse entre plantas para obtener sus trabajos de impresión salvo que sean formatos no estándares (fundamentalmente para

los casos de impresión en formatos DIN A3) que podrán ser derivados a equipos en otra planta o al Servicio de Reprografía.

El adjudicatario deberá garantizar y prestar un servicio de mantenimiento de los equipos especificados durante los 4 años de duración del contrato.

Especificaciones mínimas de este servicio de mantenimiento:

- En caso de avería del equipo, el adjudicatario se compromete a la reparación o sustitución del equipo en los tiempos establecidos más abajo.
- El mantenimiento incluirá piezas, mano de obra y el desplazamiento del personal técnico que sea necesario. Las piezas, repuestos y demás elementos que se hayan de sustituir deberán ser sustituidos por otros componentes completamente nuevos y del propio fabricante del equipo.
- El mantenimiento se debe realizar en las instalaciones en las que resida el equipo en el momento de sus averías.
- Asimismo, los consumibles y demás elementos de desgaste por uso de los dispositivos, deberán ser reemplazados por componentes originales del fabricante de los equipos ofertados sin que por tanto puedan usarse elementos "seminuevos" o "reciclados".
- Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta, expresado en minutos, que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la visita o contacto del técnico al lugar donde se encuentra instalado el equipo o sistema será como máximo de 60 minutos
- Tiempo de reparación de avería: El tiempo de reparación de la avería o sustitución del equipo averiado, expresado en horas, desde la comunicación de la misma hasta su solución será como máximo de 48 horas. a excepción de los servicios críticos de Registro, Reprografía y Gabinetes de los Altos Cargos en cuyo caso el nivel de reparación de avería deberá ser inferior a las 24 horas.

## **1.6 Sistema de penalizaciones**

De acuerdo a la Ley de Contratos del Sector Público, el Defensor del Pueblo podrá aplicar penalidades por demora en el cumplimiento del mantenimiento de los equipos, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Por incumplimiento del tiempo de respuesta de las incidencias que afecten a los equipos: 1 % del precio total del alquiler y mantenimiento del equipo.
- Por incumplimiento del tiempo de reparación de averías que afecten a los equipos: 1 % del precio total del alquiler y mantenimiento del equipo.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo a los siguientes criterios:



- El “precio total del alquiler y mantenimiento” es el precio global unitario para dicho equipo, a lo largo de todos los años de contrato. Los licitadores deberán entregar un listado con este desglose en sus ofertas económicas.
- La penalidad se entiende con carácter diario, comenzará a computar cuando se haya superado el requisito exigido en el pliego, y finalizará cuando se haya restituido la condición que originó el incumplimiento. Es decir, el porcentaje del precio se multiplicará por el número de días que haya durado la situación de incumplimiento.
- Las penalidades asociadas al incumplimiento por cada uno de los equipos se sumarán, cada una durante el número de días que corresponda.
- Si se producen incumplimientos en varios aspectos (tiempo de resolución y tiempo de respuesta), se sumarán las penalidades originadas por cada uno de los incumplimientos.
- Las penalidades se aplicarán en la siguiente factura mensual presentada por el suministrador.
- La penalización máxima sobre un equipo será la correspondiente al precio unitario de dicho equipo. Es decir, el Defensor del Pueblo no se resarce de los daños y perjuicios ocasionados por la no disponibilidad de los equipos aplicando penalidades que pudieran exceder del precio del mismo.

Ejemplo: Un equipo se avería, y tras comunicarse la incidencia al suministrador, éste tarda en responder 2 días más del máximo estipulado, y además tarda en reparar o sustituir el equipo 4 días más del máximo estipulado. En tal caso, se aplicará una penalidad consistente en  $(2 \times 1\% + 4 \times 1\%) = 6\%$  del precio global del alquiler. Si éste precio fuera de 2000 euros, la penalidad ascendería a 120 euros. Si esta misma circunstancia se produjera en dos equipos, la penalización ascendería a 240 euros (120 euros por cada equipo).

Aunque este sistema de penalización pueda parecer elevado, hay que considerar que los equipos alquilados objeto del contrato prestan servicio a personal administrativo y técnico del Defensor del Pueblo y su indisponibilidad supone un grave perjuicio en el servicio que presta esta Institución. Por ello no se deberían contemplar largos periodos de indisponibilidad de los equipos, y si se produjeran, deben estar penalizados.

## **2 SOLUCIÓN PARA MONITORIZACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO. ASÍ COMO PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE DE DISPOSITIVOS.**

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas las herramientas de monitorización necesarias para recopilar la información de los dispositivos de impresión en tiempo real así como el reporte y el análisis de las características del servicio.

Dicha herramienta u otra complementaria deberá permitir el establecimiento de políticas de impresión básicas que ayuden a la racionalización del uso del servicio de impresión por parte de los usuarios, siempre y cuando no se perjudique al usuario para realizar eficientemente su trabajo.

Otra característica valorable de este software es que sea capaz de realizar un control de impresión multimarca, de forma que facilite aplicar las mismas políticas, restricciones e informes para todos los equipos pertenecientes al parque ya que, aún cuando sería deseable su homogenización, resulta imposible determinar su evolución futura.

Asimismo, como parte de las funcionalidades deseadas en el paquete software de apoyo al servicio de impresión se valorará favorablemente la provisión del software necesario para que desde los dispositivos móviles institucionales: smartphones, tablets, etc. se pueda ordenar la impresión en el equipo elegido dentro de la red del Defensor del Pueblo.

Además de lo anteriormente citado, las propuestas de software de apoyo para la gestión del servicio de impresión deberían también abarcar utilidades de ayuda a la gestión del parque de dispositivos ya que las impresoras se encuentran distribuidas en diferentes plantas, incluso en diferentes edificios. Es por ello, que se hace imprescindible para los responsables de Sistemas del Defensor del Pueblo una solución de gestión que permita ayudar a los equipos de soporte y mantenimiento a gestionar remotamente los equipos, bajo un mismo interfaz, reduciendo incidencias y tiempo requerido para gestionarlas a través de una interfaz web y de una manera fácil, rápida y segura que aporte solución a las instalación, configuración y gestión de dispositivos de impresión en red de cualquier fabricante, incluso a la hora de establecer configuraciones avanzadas y actualizaciones de firmware mediante la aplicación de una misma plantilla a todos los dispositivos de impresión a la vez.

### **3. SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO**

Tras la adjudicación, el Defensor del Pueblo determinará las fechas y horario de entrega de los equipos en ambas sedes de la Institución. La empresa adjudicataria estará obligada a la provisión de los bienes en el plazo máximo de 20 días naturales desde la comunicación de la adjudicación.

### **4 OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

Se muestran a continuación otros requerimientos técnicos deberán desarrollar en sus propuestas y que serán objeto de valoración por parte del Defensor del Pueblo:

#### 4.1. Organización del servicio

Detalle de la organización del servicio a realizar.

#### 4.2. Gestión de incidencias

Detalle de la gestión de todo tipo de incidencias y los tiempos de respuesta en averías, reparación y sustitución

#### 4.3. Gestión de consumibles

Plan de entrega, stock mínimo en el Defensor del Pueblo y sistema de recepción de avisos.

#### 4.4. Gestión de residuos

Detalle pormenorizado de la retirada de residuos con certificado de compromiso por parte del adjudicatario.

#### 4.5. Informes

Informes a realizar de gestión, de incidencias, de consumos de toner, etc., detallando su temporalidad.

#### 4.6. Compromiso de salvaguarda de datos confidenciales –borrado seguro-

Formateo del cualquier elemento de memoria o albergue de datos que existe como componente en los dispositivos, con el correspondiente certificado de su posterior realización, o en su defecto en las dependencias del Defensor del Pueblo, cuando haya cambios del citado componente por avería, sustitución o finalización del contrato.

#### 4.7 Plan de mejora continua del servicio durante la vida del contrato.

Detalle del plan de mejora para optimizar el entorno documental y su rendimiento, que incluya el análisis del servicio, la evolución de los principales indicadores y por consiguiente el redimensionamiento idóneo de los dispositivos objeto de este contrato, contemplando la posibilidad de cambiar de ubicación, a petición del Defensor del Pueblo

o del propio adjudicatario, habilitando este último los trámites y acciones oportunas que tenga que realizar sin coste adicional alguno para el Defensor del Pueblo, aquellos equipos que, durante la duración del contrato, puedan tener una problemática mas acentuada motivada por mayor número de averías, trabajos realizados, etc. por aquellos otros equipos que se conserven, en ese momento, con mejores condiciones para el trabajo requerido.

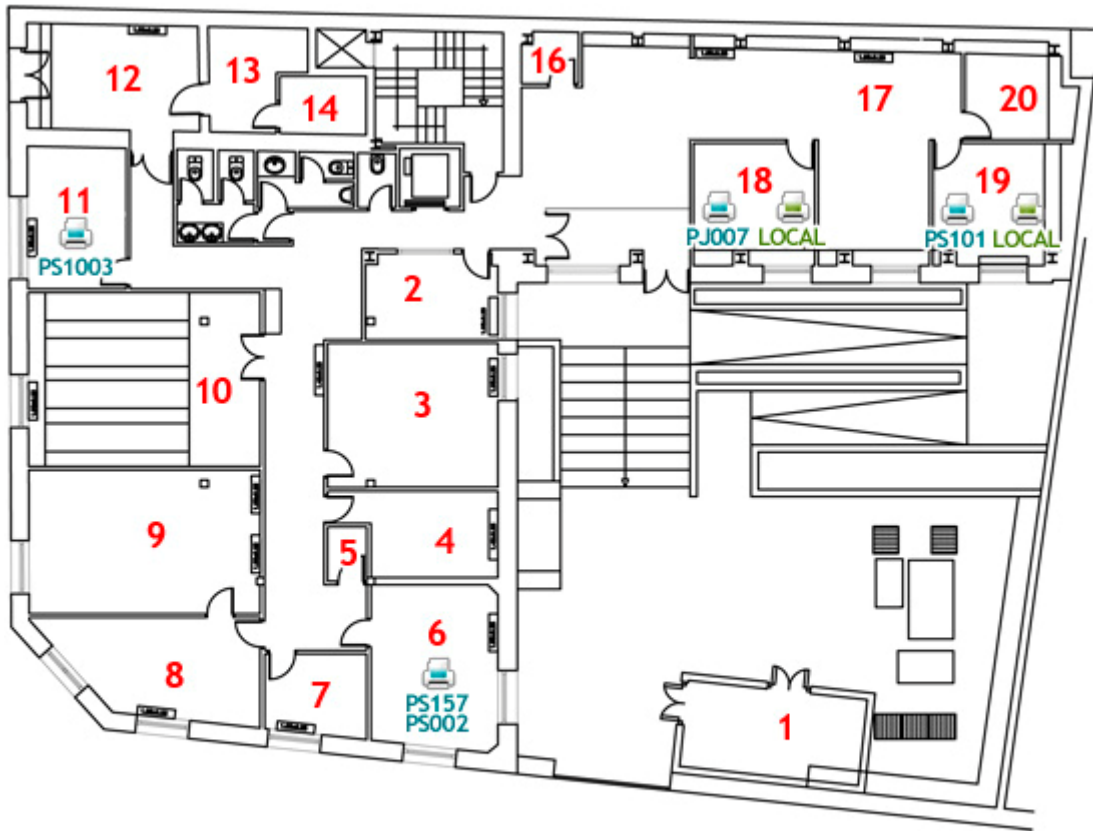
#### 4.8. Requisitos medioambientales

El adjudicatario se compromete a cumplir con todos los requisitos legales vigentes en materia medioambiental y de residuos. El adjudicatario, deberá gestionar todos los materiales inservibles, tales como cartuchos vacíos, toner, etc. de los equipos instalados.

**ANEXO I – DISTRIBUCIÓN ACTUAL DE LOS EQUIPOS EN EL EDIFICIO DE ZURBANO**

<b>CODIGO</b>	<b>MODELO</b>	<b>TIPO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DÚPLEX</b>
PS157	CANON IR-ADV C5045	MULTIFUNCIÓN	Z42-B-06	SI
PS002	CANON IR-ADV 8105	MULTIFUNCIÓN	Z42-B-06	SI
PS1003	HP LASERJET M601DN	B/N	Z42-B-11	SI
PJ007	HP LASERJET 4100	B/N	Z42-B-18	SI
PS101	HP LASERJET 4100	B/N	Z42-B-19	SI
PS011	HP LASERJET CP3505DN	Color	Z42-P-03	SI
PS128	CANON imageRUNNER 2535i	MULTIFUNCIÓN	Z42-P-04	SI
PS110	HP LASERJET COLOR M551DN	Color	Z42-P-05	SI
PS067	HP LASERJET 4250	B/N	Z42-1-HALL	SI
PS054	CANON MF6500	B/N	Z42-1-01	SI
PS027	HP LASERJET 9050	B/N	Z42-1-05	SI
PS104	HP LASERJET 4250	B/N	Z42-1-08	SI
PS004	HP COLOR LASERJET CP4025	Color	Z42-1-09	SI
PS005	HP COLOR LASERJET CP4025	Color	Z42-1-09	SI
PS021	HP COLOR LASERJET CP4025	Color	Z42-1-09	SI
PS001	CANON IR-ADV C5030	MULTIFUNCIÓN	Z42-1-09	SI
PJ006	HP LASERJET 4250	B/N	Z42-1-09	SI
PS152	HP LASERJET M601DN	B/N	Z42-2-HALL	SI
PS154	HP LASERJET M601DN	B/N	Z42-2-HALL	SI
PS204	CANON imageRUNNER 2535i	MULTIFUNCIÓN	Z42-2-HALL	SI
PS201	HP LASERJET M601DN	B/N	Z42-2-HALL	SI
PS156	HP LASERJET 4014 DN	B/N	Z42-3-HALL	SI
PJ008	HP LASERJET M601DN	B/N	Z42-3-HALL	SI
PS008	CANON imageRUNNER 2535i	MULTIFUNCIÓN	Z42-3-HALL	SI
PS117	HP LASERJET 2200	B/N	Z42-3-10	NO
PS061	HP COLOR LASERJET 5500	Color	Z42-4-01	SI
PS068	HP LASERJET 4250	B/N	Z42-4-01	SI

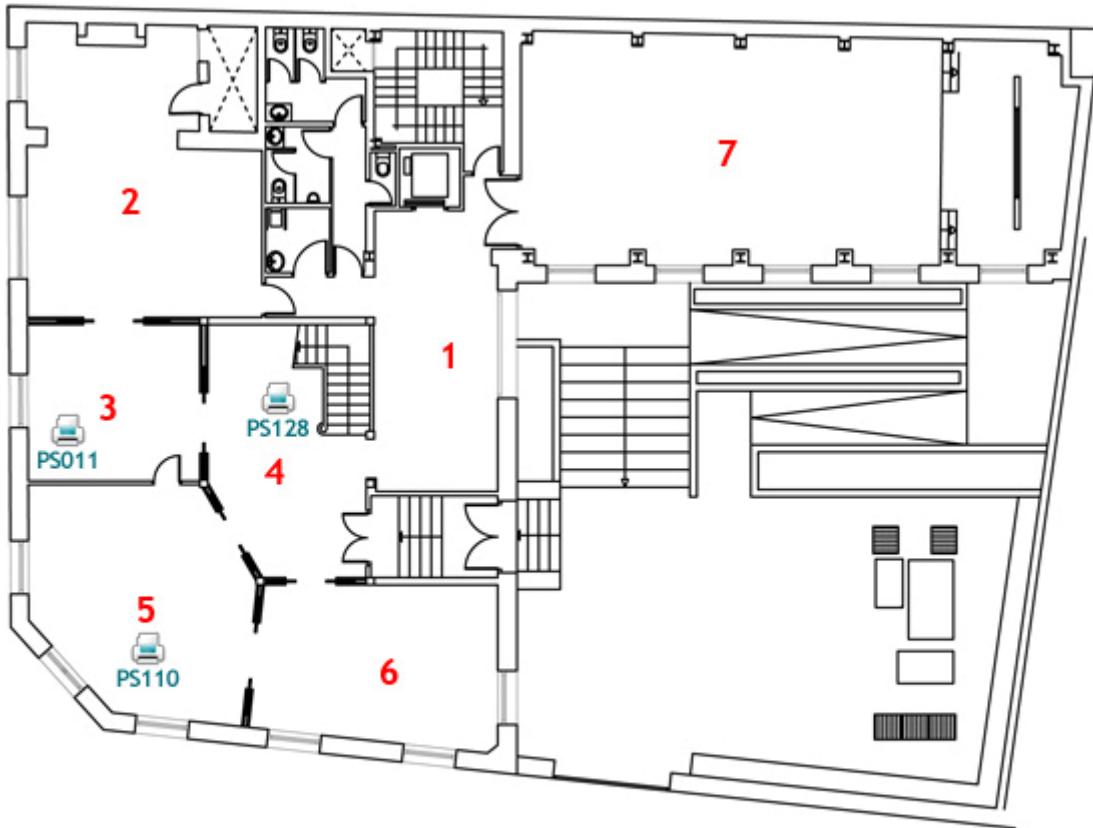
**Planta Baja:**



 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA

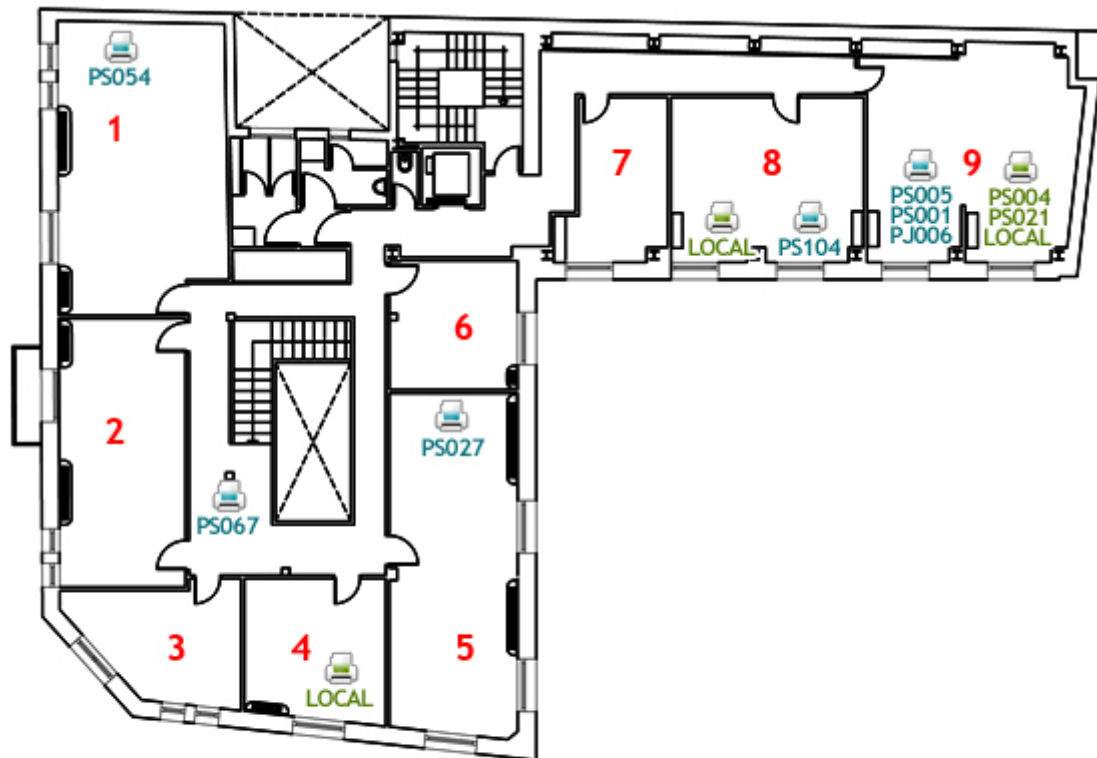
## Planta Principal



 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA

## Planta Primera

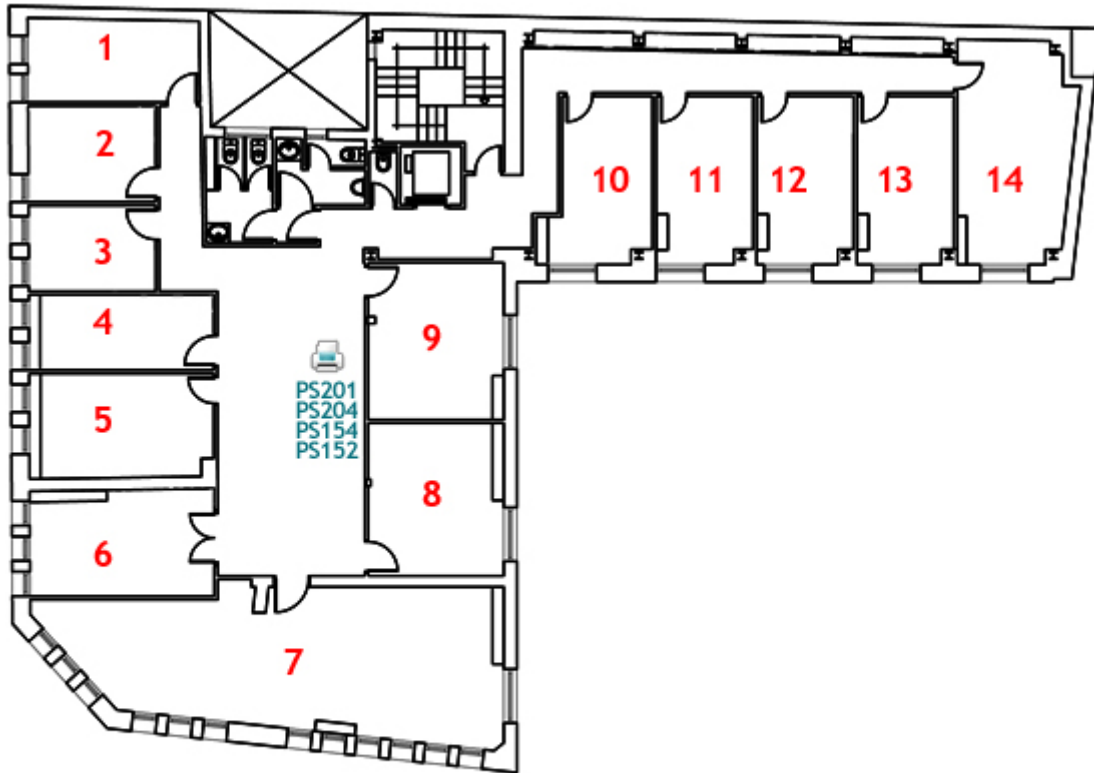


 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA



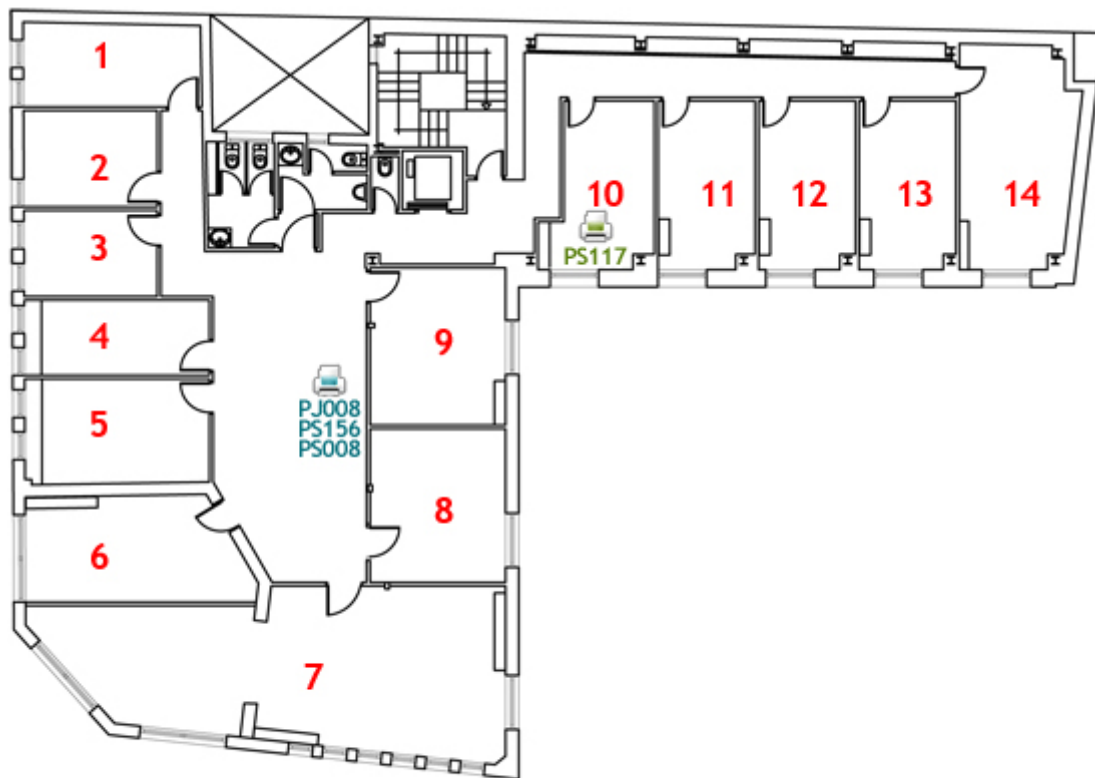
## Planta Segunda



 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA

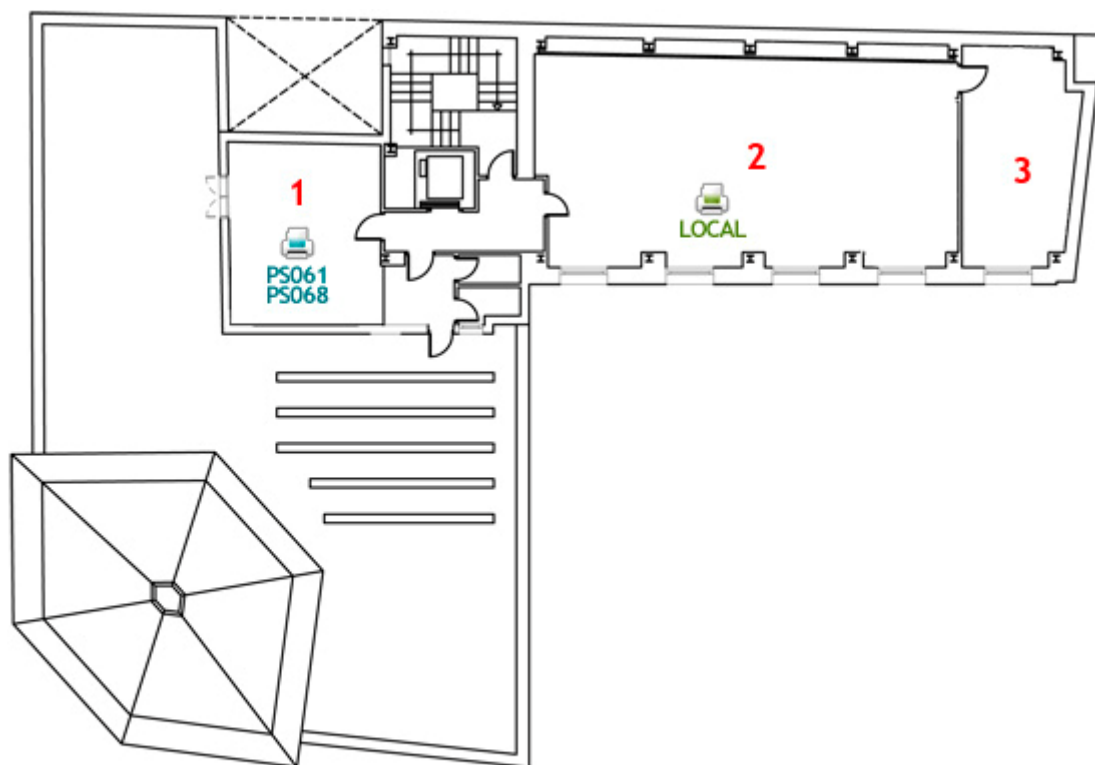
## Planta Tercera



 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA

## Planta Cuarta



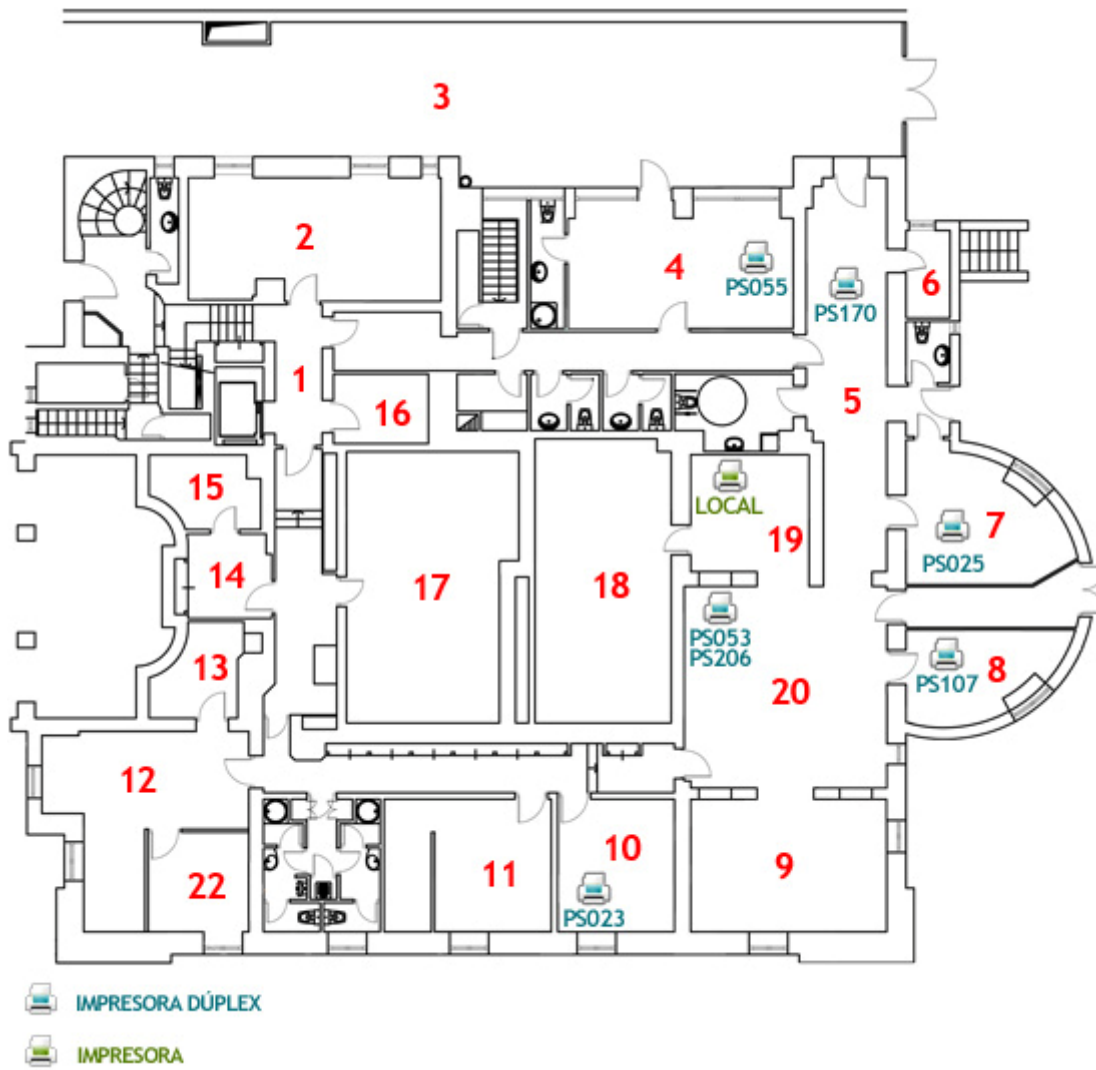
 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA

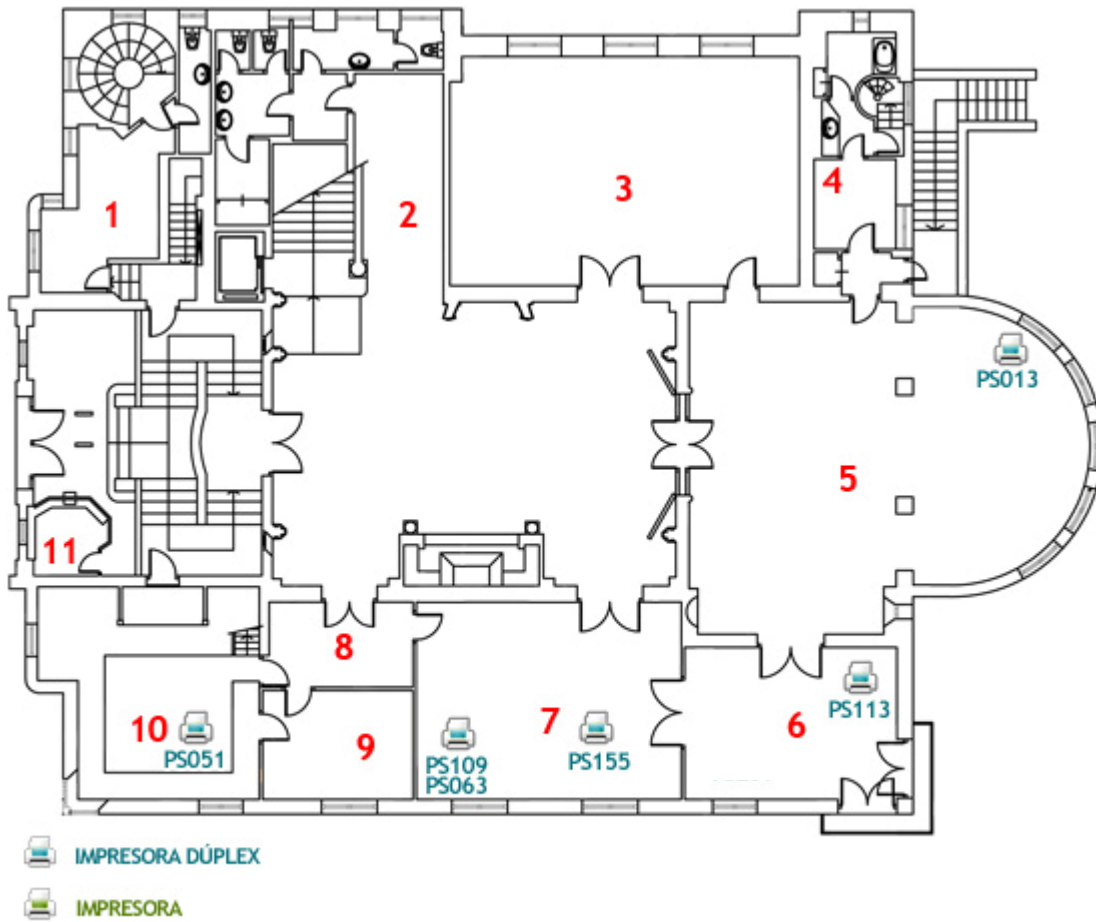
**ANEXO II – DISTRIBUCIÓN ACTUAL DE LOS EQUIPOS EN EL EDIFICIO DE FORTUNY**

<b>CODIGO</b>	<b>MODELO</b>	<b>TIPO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DÚPLEX</b>
PS055	HP LASERJET 4100	B/N	F 22-B-04	SI
PS170	CANON 8105	MULTIFUNCIÓN	F 22-B-05	SI
PS025	HP LASERJET 4100	B/N	F 22-B-07	SI
PS107	HP LASERJET 4100	B/N	F 22-B-08	SI
PS023	HP LASERJET 4100	B/N	F 22-B-10	SI
PS206	XEROX 8570DN	Color	F 22-B-20	SI
PS053	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-B-20	SI
PS013 Local	Hp LaserJet P1606DN	B/N	F 22-P-05	SI
PS113	HP LASERJET COLOR M551DN	Color	F 22-P-06	SI
PS063	HP LASERJET 4250	B/N	F 22-P-07	SI
PS155	HP LASERJET COLOR M551DN	Color	F 22-P-07	SI
PS109	CANON imageRUNNER 2535i	MULTIFUNCIÓN	F 22-P-07	SI
PS051	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-P-10	SI
PS209	HP LASERJET 4100	B/N	F 22-E-06	SI
	CANON imageRUNNER 2535i	MULTIFUNCIÓN	F 22-1	Sin red
PS102	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-1-03	SI
PS108	HP COLOR LASERJET M451DN	Color	F 22-1-04	SI
PS022	HP COLOR LASERJET 3600	Color	F 22-1-05	NO
PS103	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-1-08	SI
PS024	HP LASERJET 3525DN	Color	F 22-1-09	SI
PS052	HP LASERJET 1320	B/N	F 22-1-09	NO
PS012	HP LASERJET P4014DN	B/N	F 22-1-12	SI
PS007	HP LASERJET COLOR M551DN	Color	F 22-1-12	SI
PS106	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-2-02	SI
PS115	CANON imageRUNNER 2535i	MULTIFUNCIÓN	F 22-2-04	SI
PS064	HP LASERJET COLOR M551DN	Color	F 22-2-04	SI
PS026	XEROX PHASER 8560DN	Color	F 22-2-04	SI
PS116	HP LASERJET 4250	B/N	F 22-2-09	SI
PS056	HP LASERJET 4250	B/N	F 22-2-25	SI
PS153	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-3-11	SI
PS210	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-3-13	SI
PS202	HP LASERJET CP3505N	Color	F 22-3-13	SI
PS203	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-3-15	SI
PS151	HP LASERJET M601DN	B/N	F 22-3-17	SI

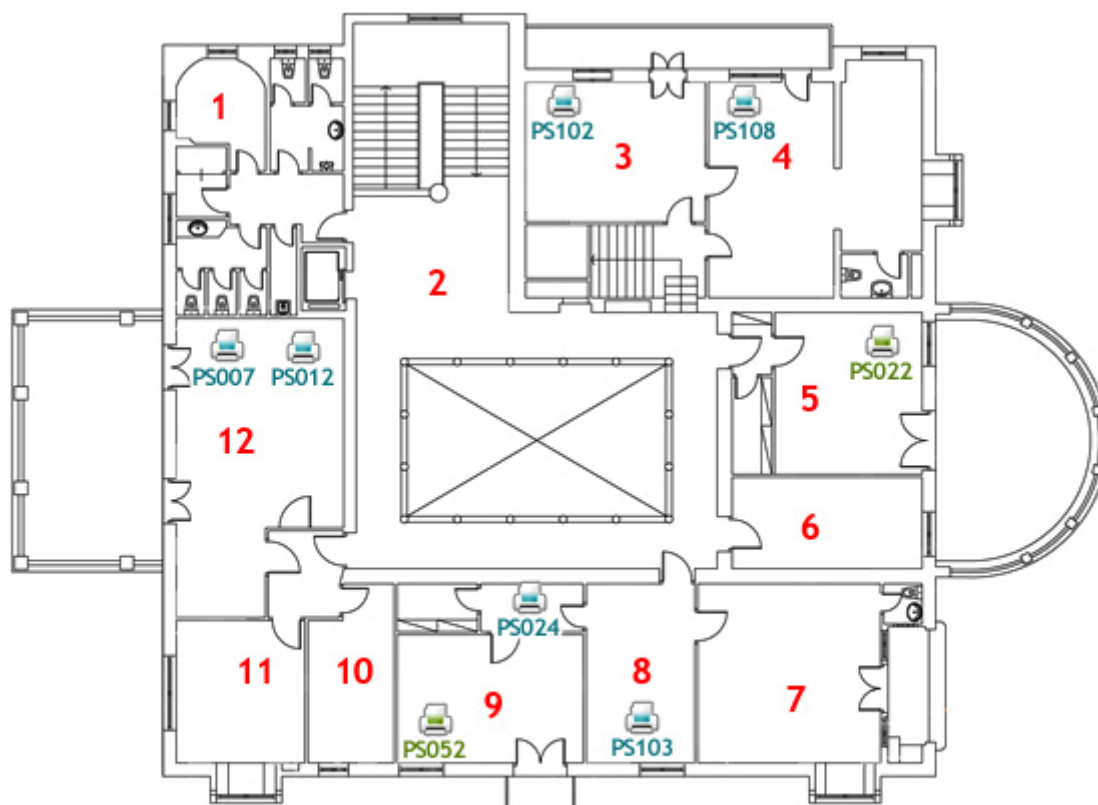
**Planta Baja:**



## Planta Principal



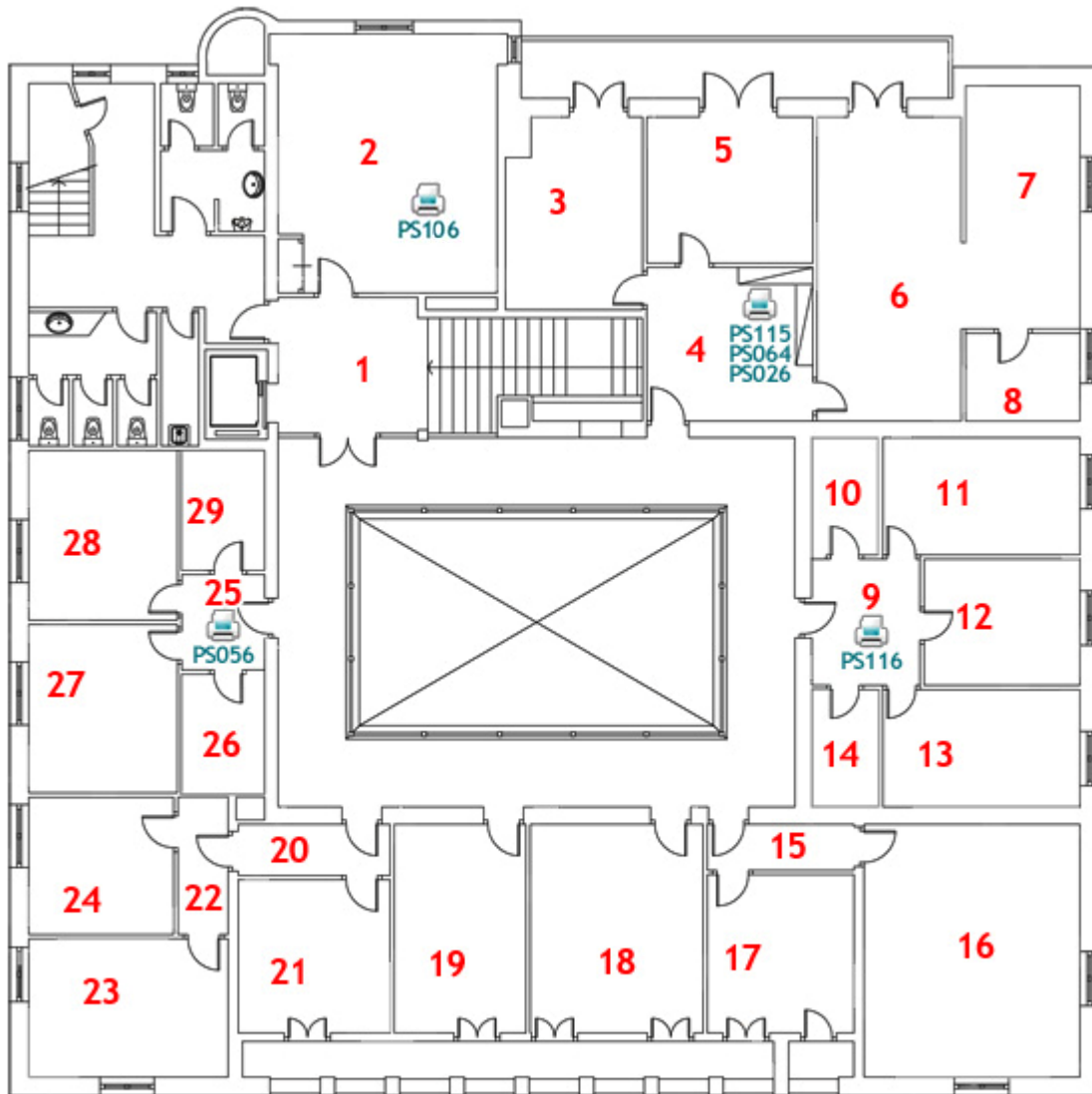
## Planta Primera



 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA

## Planta Segunda

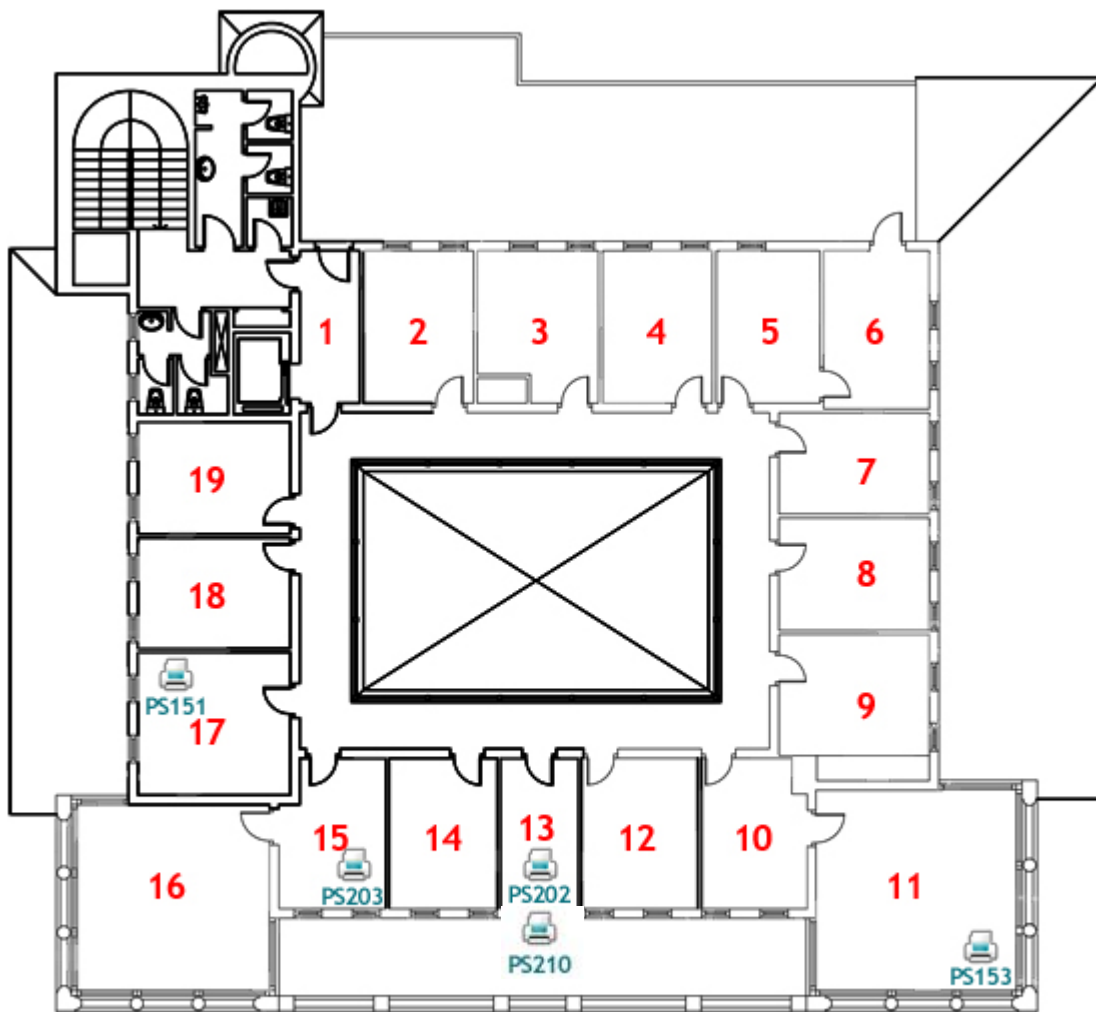


 IMPRESORA DÚPLEX

 IMPRESORA



### Planta Tercera



-  IMPRESORA DÚPLEX
-  IMPRESORA