

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO MIXTO  
DE ARRENDAMIENTO Y DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE MATERIAL DE REPROGRAFÍA PARA  
LOS LICEOS FRANCESES DE MADRID, VALENCIA Y BARCELONA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>2</b>
<b>3. SERVICIOS REQUERIDOS .....</b>	<b>3</b>
<b>a) Arrendamiento de equipos y servicios conexos .....</b>	<b>3</b>
<b>b) Servicio de asistencia técnica y personal de soporte in situ .....</b>	<b>4</b>
<b>4. INSTALACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS ARRENDADOS.....</b>	<b>6</b>
<b>5. MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ARRENDADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>6. SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN REMOTA.....</b>	<b>9</b>
<b>7. ARRENDAMIENTO Y PAGO DE PRECIO POR PÁGINA.....</b>	<b>9</b>
<b>8. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....</b>	<b>10</b>
<b>9. RETIRADA DE EQUIPAMIENTO.....</b>	<b>10</b>
<b>10. RETIRADA DE RESIDUOS .....</b>	<b>11</b>
<b>11. PLAN DEL PROYECTO .....</b>	<b>11</b>
<b>12. FORMACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>13. SANCIONES .....</b>	<b>11</b>

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto la adjudicación del contrato mixto de suministro para el arrendamiento y de servicios de mantenimiento de materiales de reprografía para los Liceos franceses de Madrid (LOTE 1), Valencia (LOTE 2) y Barcelona (LOTE 3) que comprende, de forma resumida y de conformidad con lo previsto en el presente pliego, sus anexos, el Reglamento de Consulta y en las cláusulas administrativas particulares, las siguientes prestaciones:

- Arrendamiento, entrega, instalación, puesta a disposición hasta su completa puesta en marcha, de los equipamientos indicados particularmente para cada Liceo y adjuntos en anexo.
- Mantenimiento de los equipos arrendados.
- Servicio de asistencia técnica y personal de soporte.
- Suministro de un sistema de control y gestión remota.
- Pago por impresiones/copias realizadas tanto en b/n como en color.
- Compromiso de retirada de los equipos al final del contrato, así como de coordinación del traspaso del servicio con la empresa ganadora en una futura nueva licitación.
- Gestión de los residuos de los nuevos sistemas de impresión.
- Formación.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

Los Liceos de Madrid, Valencia y Barcelona requieren una renovación de las máquinas que componen su reprografía y ello con completa implementación:

- A más tardar el 9 de abril de 2026 para el Liceo francés de Madrid (centros de Conde de Orgaz y la Moraleja).
- A más tardar el 26 de agosto de 2026 para los Liceos franceses de Valencia y Barcelona (para este último en los centros de Pedralbes y Munner).

El Liceo francés de Madrid dispone de un técnico empleado de la empresa que presta actualmente los servicios en el Centro de Conde de Orgaz, y que deberá ser subrogado en la nueva empresa entrante para seguir desarrollando los servicios de reprografía y asistencia técnica in situ.

El Liceo francés de Valencia requiere en la presente Licitación la incorporación de un técnico experto en reprografía in situ en el Centro de Paterna con los horarios que se especificarán en Anexo.

Finalmente, el Liceo francés de Barcelona busca la renovación y unificación de sus equipamientos de reprografía bajo un mismo prestador de servicios partir de la fecha indicada anteriormente.

### 3. SERVICIOS REQUERIDOS

#### a) Arrendamiento de equipos y servicios conexos

Se solicita el arrendamiento de los equipos indicados en anexo para cada LOTE.

##### Requisitos mínimos

Todos los equipos a ofertar deberán cumplir con los siguientes requerimientos, sin perjuicio de las características técnicas mínimas y las particularidades que se solicitan para cada LOTE (en ANEXO):

- Conexión a red con la posibilidad de ser configurados y obtener estado e incidencias vía web.
- Impresión en red.
- Conectividad: 10/100/1000 Base-T Ethernet y USB 2.0 o superior.
- Autenticación de red.
- Gestión segura: Soporte de protocolo HTTPS y SNMPv3.
- Lenguaje de impresión PCL5e, PCL6 o superior o PostScript 3 o superior u otro compatible.
- Controladores compatibles con las versiones de 32 y 64 bits de los sistemas operativos Windows 11 y superior, así como Windows Server 2008 y superior.
- Todos los pilotos de impresión (Windows 11, MAC, ChromeOS, Linux) serán en español.
- Servicios de borrado certificado de datos.
- Los equipos deberán ser nuevos, sin uso y de reciente fabricación.
- Deberán cumplir la normativa nacional y europea vigente en aspectos medioambientales, de compatibilidad electromagnética, reducción de radiación y seguridad.
- Deberán pertenecer a una única marca y modelo para cada tipología definida.

Se deberá suministrar para cada tipo de equipo un manual de uso en el que se detallarán las instrucciones que se precisan para efectuar sin riesgo la puesta en servicio, la utilización normal con relación de incidencias habituales y su resolución, así como una guía rápida y un manual técnico.

##### Interoperabilidad:

Las especificaciones técnicas no deberán generar dependencia tecnológica ni limitar la concurrencia. Las soluciones propuestas deberán ser interoperables y basarse en estándares abiertos.

##### Aspectos medioambientales:

Los equipos deberán integrar los sistemas más eficientes en materia de ahorro energético, incluyendo los modos de espera y apagado automático, así como cualquier funcionalidad que permita reducir el consumo energético sin afectar al rendimiento.

#### Parámetros a valorar:

Se consideran parámetros a valorar en cualquiera de los tipos indicados, los que se enumeran a continuación. Se valorará cada tipología de equipo teniendo en cuenta globalmente la forma y el grado de cumplimiento de los siguientes parámetros que se valorarán, todo ello conforme a los criterios de adjudicación y métodos de valoración descritos en el Reglamento de Consulta. Las empresas mencionarán las funcionalidades valorables de entre las siguientes, con que cuente cada uno de los tipos:

- Mayor velocidad de impresión en A4 y en A3 (tanto en b/n como en color).
- Mayor velocidad de escaneado.
- Sistema de captura de la información de los dispositivos que permita realizar tareas de gestión y mantenimiento proactivo.
- Mayor resolución de impresión en b/n y en color.
- Mayor resolución de escaneado.
- Memoria interna o integrada.
- Tamaño del equipo (se valorará el menor tamaño).
- Inclusión de OCR (reconocimiento óptico de caracteres) en los ficheros PDFs generados al realizar escaneo de documentos.
- Mayor velocidad de copiado.
- Grapadora interna /externa.
- Función de contrapeado en bandeja de salida o clasificador.
- Pantalla táctil.

#### **b) Servicio de asistencia técnica y personal de soporte in situ**

Se requiere un **servicio de asistencia técnica** que prestará soporte técnico y asistencia telefónica con cobertura 8 horas x 5 días a la semana. Adicionalmente, podrá prestar soporte a través de sitio web o correo electrónico.

Asimismo, las propuestas de los licitadores detallarán el número de personas, el horario y la estimación en número de jornadas laborables de personal técnico para realizar la instalación, despliegue inicial y la formación. Esta información deberá figurar en las ofertas de los licitadores de forma pormenorizada.

- Se requiere la **prestación de soporte por un técnico *in situ* en las instalaciones del Liceo francés de Madrid (en su sede de Conde de Orgaz)** durante toda la vigencia del contrato. El soporte se prestará por técnico competente con experiencia, con una dedicación 40 horas semanales, los días laborables según las necesidades y calendario del Liceo en el periodo comprendido entre las 8:00h y las 17:00 horas, de lunes a viernes. Cualquier exceso de horas de producirse se compensará mensualmente con una disminución equivalente de las previstas como habituales en otros días de la semana.

Dicho técnico será subrogado por la empresa entrante ya que se encuentra actualmente prestando servicio para la empresa saliente en Conde de Orgaz. Los datos laborales de la persona a subrogar los deben consultar previa solicitud expresa por email una vez realizada la visita obligatoria del Liceo.

Se requiere la **prestación de soporte por un técnico *in situ* en las instalaciones del Liceo francés de Valencia** durante toda la vigencia del contrato. Dicho técnico dependiente laboralmente de la empresa ganadora, técnico con experiencia, deberá proporcionar una dedicación de 30 horas semanales. El soporte se prestará durante los días de apertura del Liceo (ver calendario en Anexo II aproximado 2025/2026, se actualizará a lo largo de los años según se vayan aprobando en el futuro) esto es 173 días laborables al año más 5 días laborables correspondientes a los inmediatamente anteriores a la vuelta de los alumnos de las vacaciones de verano. El horario deseado será de 7h30 a 13h30 de lunes a viernes. Cualquier exceso de horas de producirse se compensará mensualmente con una disminución equivalente de las previstas como habituales en otros días de la semana.

En general, entre las competencias de estos técnicos figurarán las siguientes:

- Colaboración con personal de la empresa ganadora en la configuración inicial y puesta en funcionamiento de los equipos.
- Formación y atención a los usuarios en cualquier incidencia.
- Coordinación y apoyo al responsable del contrato designado por el Liceo de que se trate para un desarrollo adecuado y efectivo del objeto del contrato.
- Mantenimiento preventivo de los equipos instalados (incluyendo reparaciones que no precisen de especialista): supervisión y comprobación de funcionamiento correcto, seguimiento y control de incidencias y reposición de consumibles.
- Lectura mensual de contadores con control de las impresiones/copias realizadas.
- Elaboración y remisión mensual de un informe de gestión.
- Gestión y reposición de los consumibles.
- Mantenimiento de la gestión del sistema, accesos y seguridad, incluyendo la actualización urgente del firmware en caso de publicación de vulnerabilidades.
- La empresa Titular deberá gestionar que su empleado in-situ se haga cargo entre otros, del buzón electrónico de reprografía, de la gestión de las impresiones vía PaperCut así

como de los trabajos varios de reprografía tales como encuadernado, plastificado, montajes, y otros.

El perfil del técnico deberá ser, como mínimo el siguiente:

- Conocimiento de herramientas de gestión de impresión.
- Manejo de herramientas de generación de informes.

Se valorarán globalmente la experiencia del **técnico *in situ*** (dentro de la valoración técnica del servicio de mantenimiento) en servicios similares, la disponibilidad de varios técnicos acreditados con capacitación para prestar el servicio, con el fin de que este se vea afectado lo menos posible en caso de vacaciones, ausencias, enfermedad u otras contingencias, así como las condiciones de prestación del **servicio de asistencia técnica**.

### c) Seguros

La empresa Titular de cada Lote se compromete a mantener vigentes, a su exclusivo cargo, las pólizas de seguro necesarias para cubrir los equipos de reprografía arrendados a cada Liceo, y ello durante toda la vigencia del contrato.

Dichas pólizas cubrirán los daños “a todo riesgo” por, incendio, explosión, caída del rayo, inundación, robo, expoliación, y daños eléctricos, incluyendo la reposición del equipo si fuera necesario, así como la Responsabilidad Civil derivada de la posesión y uso de los equipos.

En caso de siniestro, el Liceo deberá notificar al Titular en un plazo máximo de 48 horas desde que tenga conocimiento del siniestro y facilitar las gestiones para la reclamación al seguro.

Titularidad: Los equipos objeto de este contrato son propiedad del Proveedor, por lo que el cliente no podrá asegurar los equipos por cuenta propia ni retirar las placas de identificación de propiedad.

## 4. INSTALACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS ARRENDADOS.

La instalación y puesta a disposición comprenderá las siguientes actuaciones:

- Coordinación con el actual prestador del servicio para la retirada de los equipos actuales para que los usuarios no vean interrumpido el servicio o, al menos, tenga el menor impacto posible.
- Instalación de cada máquina en la ubicación indicada en la presente Licitación y en cualquier caso por la persona designada por Cada Liceo a tal efecto.
- Configuración de software y hardware por parte del servicio técnico e ingenieros de sistemas del titular del contrato. Se realizará la conexión a la red Ethernet siguiendo las instrucciones de la persona designada por cada Liceo a tal efecto.
- Actualizaciones de software. Mantenimiento al día de firmwares y drivers.

- Puesta en marcha de cada máquina y realización de las pruebas necesarias para verificar la correcta instalación y funcionamiento de los equipos que deberán quedar en perfectas condiciones de funcionamiento, siendo por cuenta de titular del contrato el suministro de los cables, conectores, etc., para su conexión. El titular del contrato deberá proporcionar los números de serie y MAC de los equipos inicialmente previstos para su instalación.
- Información a usuarios y personal técnico de los Liceos sobre el funcionamiento de las máquinas.
- Formación del personal clave de la Administración.
- Desarrollo y configuración de todo el software necesario para la ejecución de las funcionalidades requeridas.

Por parte de cada Liceo, tal y como se indica en el RC, se identificará un interlocutor que será el encargado de supervisar los trabajos de instalación y hacer cumplir las condiciones del contrato. Por parte del titular del contrato, se definirá un responsable técnico del proyecto (distinto del técnico *in situ*) que responda de la marcha del mismo ante el interlocutor de cada Liceo y ante las Direcciones de los mismos. A tal fin se identificarán hitos y reuniones periódicas para su verificación.

## 5. MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ARRENDADOS

Este servicio abarcará el mantenimiento operativo y la resolución de incidencias técnicas y averías que impidan el correcto funcionamiento de los equipos arrendados, incluyéndose suministro e instalación de piezas, tóneres en negro y color, contenedores de residuos y otros elementos consumibles durante toda la vigencia del contrato.

Se incluyen como tareas propias del mantenimiento general las siguientes:

- Mano de obra, desplazamientos, piezas y recambios necesarios para el mantenimiento preventivo y correctivo. Las piezas y recambios deberán ser originales del fabricante.
- Suministro y sustitución de los consumibles originales del fabricante de modo que una máquina no quede parada durante más de 24 horas laborables por falta de tóner.
- Servicio de recogida y reciclaje de consumibles.
- Cambios de ubicación de los equipos por motivos de organización interna de cada centro durante la vigencia del contrato.
- Soporte a la persona que designe cada Liceo ante cualquier duda o incidencia relativa a los equipos.
- Sistema de control y gestión remota.

Durante todo el periodo de mantenimiento, el titular del contrato se compromete a la sustitución temporal de la máquina en los términos indicados en el apartado 8 relativo al "Acuerdo de nivel de servicio".

A mayor abundamiento se llevarán a cabo mantenimientos preventivos y correctivos:

- **Mantenimiento preventivo**

Se realizarán dos intervenciones anuales, una en diciembre y otra en agosto, las fechas serán fijadas de común acuerdo con el responsable del servicio en cada Liceo. El objetivo de esta intervención es la verificación de que todo el material de reprografía se encuentra en perfecto estado de funcionamiento. Esta intervención dará lugar a un informe del estado del material, firmado y con fecha.

- **Mantenimiento correctivo**

- Este servicio cubre las intervenciones provocadas por el mal funcionamiento del material de reprografía.
- Las intervenciones de reparación de averías serán comunicadas al responsable del servicio de cada Liceo.
- En caso de inmovilización de más de 24 horas, el titular del contrato deberá poner a disposición un material equivalente de sustitución para permitir la continuidad del servicio. Ello se aplica también cuando un equipamiento de reprografía necesita la intervención en los locales del Titular, la sustitución se hará desde el desplazamiento del material defectuoso.
- La empresa debe indicar el tiempo necesario de reparación de la avería a partir de la recepción de la orden escrita (mail, plataforma de declaración, teléfono etc.).

Asimismo, el titular del contrato, en los Liceos en que sea aplicable, a través de su técnico *in situ* mantendrá y gestionará un stock mínimo de consumibles originales del fabricante en las dependencias de cada Centro, en función del número, modelo de las máquinas instaladas y previsión de copias.

Todos los gastos generados por cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de la máquina en cuestión, serán por cuenta del titular del contrato que no podrá reclamar abonos por tales conceptos.

**El titular del contrato deberá asegurar la reparación de las máquinas y/o su sustitución garantizando así una continuidad en su uso según lo especificado en el presente pliego, sea cual sea el motivo por el que el equipo en cuestión no funcione o lo haga de forma deficiente sin dar el servicio esperado.**

Los equipamientos deberán incluir instrucciones escritas al margen de las formaciones que se proporcionen, necesarias para el funcionamiento y mantenimiento corriente y deberán estar redactadas obligatoriamente al menos en español.

El material de reprografía deberá instalarse antes de la fecha de inicio del contrato fijada en Anexo para cada uno de los lotes del presente procedimiento. Las fechas de instalación deberán en cualquier caso acordarse previamente con los responsables del contrato designados por cada Liceo. La



puesta en marcha del equipamiento deberá hacerse como tarde durante los 4 días laborables siguientes a su entrega.

Cada equipamiento de reprografía deberá ir acompañado de dos toner en el momento de su puesta en marcha.

Las prestaciones de garantía y mantenimiento comienzan en la fecha indicada en Anexo para cada Lote o, en su caso, el día de la completa puesta en marcha de las máquinas en los liceos correspondientes.

Por lo que respecta al Liceo Francés de Madrid, como ya se indicara, el responsable del mantenimiento del material y la reprografía deberá ser subrogado en la empresa ganadora en las mismas condiciones de trabajo que venía disfrutando y sin pérdida de derechos en este sentido por el empleado.

## 6. SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN REMOTA

La oferta incluirá una herramienta informática de control y gestión remota que permita al titular del contrato y a cada Liceo en la persona designada al efecto (y/o técnico *in situ* en su caso), la supervisión de las alertas de los distintos dispositivos que conforman el parque, la gestión proactiva-reactiva de los mismos, así como el estado de los consumibles.

Las funciones básicas de esta herramienta serán las siguientes:

- Monitorización de los equipos conectados a la red y consulta de los parámetros generales (modelo, número de serie, dirección IP, contadores, alertas, etc.).
- Estado de los consumibles en tiempo real y reposición proactiva de los mismos antes de que el dispositivo quede fuera de servicio.
- Gestión de alertas e incidencias de los equipos (atascos, averías, falta de tóner y/o papel y otras anomalías).
- Realización de informes de gestión. El titular del contrato deberá proporcionar un informe a la persona designada por cada Liceo, con periodicidad mensual, que deberá contemplar, como mínimo, lo siguiente:
  - Número de copias, impresiones, escaneo y características del equipo, en un rango de fechas.
  - Número de incidencias, averías, recambios de consumibles del equipo, en un rango de fechas.

En las ofertas de cada Lote se incluirá la descripción de todas las funcionalidades adicionales que incluya la herramienta para su valoración.

## 7. ARRENDAMIENTO Y PAGO DE PRECIO POR PÁGINA

Las prestaciones del contrato se articularán a través del arrendamiento de los equipos y del pago de precio por página (pago por copia). Dentro de las cuotas de arrendamiento irán incluidos los equipos y servicios conexos como son el servicio de asistencia técnica *in situ* el lote en que esto aplique,

el mantenimiento y sustitución de piezas y de todos los consumibles necesarios para el correcto funcionamiento (excepto el papel) y, en su caso, la sustitución del equipo de conformidad con lo previsto en el apartado 8 siguiente. Asimismo, se entienden incluidos el transporte y otros costes indirectos necesarios para la correcta ejecución de las prestaciones del contrato.

Las ofertas contemplarán el precio de arrendamiento mensual para cada uno de los tipos de equipos requeridos, abonándose mensualmente el precio correspondiente por cada uno de los equipos instalados durante el período.

Asimismo, las ofertas deberán contemplar un precio por página de las impresiones/copias en b/n y color para cada equipo.

A los efectos de valoración por los licitadores, sin que suponga para los Liceos compromiso alguno de consumo, y sin perjuicio de las circunstancias que puedan afectar a las actividades de cada uno de los establecimientos educativos, se proporciona en anexo para cada Liceo los números de copias aproximadas por máquina.

## 8. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El titular del contrato se compromete a ajustarse a los siguientes tiempos máximos de servicio:

1. Tiempo de respuesta: 4 horas laborables desde el aviso del Liceo por parte del técnico *in situ* o persona designada por el Liceo de que se trate. Se entiende por tiempo de respuesta el que tarda el servicio técnico del titular del contrato en desplazarse al Liceo en cuestión para comprobar el estado del equipo averiado.
2. Tiempo de solución: 24 horas laborables. Se entiende por tiempo de solución el que tardan los servicios técnicos del titular del contrato en reparar la avería y dejar el equipo operativo, a contar desde la visita de los servicios técnicos o, si no resultara necesaria la visita previa, desde la comunicación de la avería por parte del Liceo de que se trate.
3. Tiempo de sustitución: 48 horas laborables. Ningún equipo podrá estar inactivo por un período superior a ese tiempo, contado desde el momento de la comunicación de la avería o incidencia al titular del contrato, quedando este obligado a sustituir el equipo por otro igual o de similares características transcurrido ese periodo.

En el cómputo de días, no se contabilizan los sábados, domingos y festivos. En días hábiles, se computarán como horas laborables las comprendidas entre las 8:00 y las 19:00 horas.

Se valorarán menores tiempos de respuesta, solución y sustitución a los requeridos en el presente apartado.

## 9. RETIRADA DE EQUIPAMIENTO

El titular entrante deberá coordinarse con el titular saliente para la retirada del equipamiento y garantizar el nivel de servicio de los usuarios durante las sustituciones de los equipos.

Una vez finalizado el contrato objeto de este procedimiento, el titular del contrato deberá proceder a la retirada de todos los equipos, sistemas, stocks de consumibles y todos los elementos que hayan sido necesarios para la correcta prestación del servicio dentro de las dos semanas posteriores a la finalización del contrato, en la fecha que le fuera indicada por el Liceo de que se trate, garantizado el borrado de los correspondientes discos duros de los equipos.

#### 10. RETIRADA DE RESIDUOS

El titular del contrato se compromete a cumplir con todos los requisitos legales vigentes en materia medioambiental y de residuos. Se ocupará de la retirada y gestión de los residuos generados durante la ejecución del contrato, para lo que facilitará los contenedores necesarios y presentará a cada Liceo la documentación correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.

#### 11. PLAN DEL PROYECTO

Los licitadores deberán incorporar en su propuesta técnica un Plan del proyecto para cada Lote correspondiente a cada uno de los Liceos y de acuerdo con las particularidades estipuladas en Anexo al presente CCTP:

1. Planificación detallada de entrega de los equipos (cronograma de instalación y puesta a disposición de los equipos).
2. Asistencia técnica (número de personas), horas contadas por jornadas para la implantación, despliegue inicial, instalación, configuración y puesta en servicio de los equipos recogidos en los pliegos.

#### 12. FORMACIÓN

Los licitadores presentarán un plan de formación in situ y/o *on-line*, para la utilización de los nuevos equipos y la herramienta de gestión suministradas en el que se indiquen los contenidos a tratar para los usuarios y para los responsables técnicos designados por cada Liceo y el número de horas dedicadas.

#### 13. SANCIONES

Demora en entrega de material

- Si el plazo de entrega del material no es respetado por el titular, éste incurre, sin previo aviso, una penalidad de 500 € por cada día de retraso con respecto a la fecha de puesta en marcha de los equipamientos acordada, salvo que dicho retraso no sea directamente imputable al titular del contrato.

Demora en la realización de asistencias técnicas

-Si el titular no respeta el plazo de realización de las prestaciones de asistencia técnica, el titular incurre, sin previo aviso, una penalidad de 200€ por día de retraso de intervención.