

**Pliego de prescripciones técnicas por el que se ha de regir el contrato del SUMINISTRO EN REGIMEN DE ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN A COMPRA DE IMPRESORAS PARA EL EDIFICIO POLICLÍNICO DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA, dependiente de la Gerencia del Área I de Salud, Murcia-Oeste**

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>Antecedentes.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Objeto del contrato.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Duración del Contrato .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Presupuesto base de licitación.....</b>	<b>3</b>
	4.1 Estimación del número de copias .....	4
<b>5</b>	<b>Requisitos mínimos en el suministro de equipos .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Software de gestión .....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Integración del servicio de impresión.....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Servicios atención al cliente.....</b>	<b>6</b>
	8.1 Reposición de consumibles.....	6
	8.2 Gestión Medioambiental .....	7
	8.2.1 Características de los equipos y fungibles a suministrar .....	7
	8.2.2 Suministro, instalación y prestación del servicio. ....	7
	8.3 Mantenimiento preventivo.....	8
	8.4 Acuerdo de nivel de servicio (SLA).....	8
<b>9</b>	<b>Plan de implantación.....</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Formación.....</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Protección de datos.....</b>	<b>9</b>
	11.1 Prohibición de acceder a los datos de carácter personal. ....	10
	11.2 Deber de Secreto .....	10
<b>12</b>	<b>Procedimientos de Soporte e Incidencias .....</b>	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>Conectividad y Sustitución por Avería. ....</b>	<b>11</b>
	<b>ANEXO I – Relación de equipos actuales.....</b>	<b>12</b>



## 1 ANTECEDENTES

El Hospital Clínico Universitario “Virgen de la Arrixaca”, dependiente del Área I de Salud Murcia-Oeste, cuenta con un elevado y heterogéneo número de equipos, muchos de ellos con un elevado nivel de obsolescencia. En este contexto, la tarea de gestionar un número elevado de dispositivos, de diferentes fabricantes y con distintas configuraciones, es muy compleja. Además, la imposibilidad de realizar un seguimiento exhaustivo de los costes asociados al mantenimiento de estos dispositivos significa que una parte muy importante de los mismos no se controla ni se gestiona con la eficiencia y eficacia que se precisa. En este mismo sentido si bien existe un control genérico, no se dispone de ninguna herramienta que permita analizar los flujos de impresión para tener constancia de dónde se está produciendo el mayor número de impresiones, qué usuarios lo realizan, a qué necesidad atienden, qué programa los genera, o si se realiza un control sobre la impresión, las capacidades dúplex incorporadas en un gran número de los equipos y el coste que están generando.

El objetivo principal del proyecto es disponer de un sistema de impresión gestionado inteligente, dirigido no sólo a ofrecer nuevas funcionalidades, incrementando así la productividad, sino también a reducir los costes y mejorar la sostenibilidad medioambiental.

En detalle se espera conseguir:

- **Enfoque al usuario:** proporcionar los medios de impresión adecuados a todos los profesionales. Mejora de la productividad. Esto puede incluir la sustitución o redistribución de los equipos.
- **Enfoque económico:** Concentrar la impresión disminuyendo el número total de dispositivos. Transparencia en costes: precio único por página.
- **Enfoque dispositivos:** El proveedor de servicios asume la gestión global y los gastos de todos los dispositivos bajo un único contrato de servicio de coste por página, homogeneizando los dispositivos para reducir costes de gestión.
- **Enfoque medioambiental:** reducir el impacto medioambiental asociado tanto al consumo de papel como a las características de los equipos de impresión utilizados desde una perspectiva del ciclo de vida de los mismos.
- **Enfoque para la gestión:** Simplicidad y flexibilidad. Un único contrato global asumido por el adjudicatario (cesión de equipos, software de gestión y control, mantenimiento, consumibles, atención de averías, etc.) a excepción del papel. Gestión proactiva para evitar tiempos de inactividad innecesarios y mantener la productividad.
- **Enfoque para el seguimiento y mejora:** Software de gestión centralizada para la evaluación de la impresión, y gestión remota de todos los dispositivos incluidos en el contrato. Garantizar la optimización continua para maximizar el ahorro de costes, la productividad y los beneficios medioambientales a lo largo de todo el contrato.



## 2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente procedimiento es el arrendamiento y mantenimiento de impresoras, sin opción a compra, para el Edificio Policlínico que comprende, de conformidad con los requisitos exigidos en este pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, las siguientes prestaciones:

- Arrendamiento, instalación y puesta a disposición de impresoras láser monocromo A4 de sobremesa
- Mantenimiento de los equipos arrendados, incluyendo la reposición de piezas y suministro de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos arrendados, con excepción de papel, grapas y cualesquiera elementos de encuadernación
- Servicio de asistencia técnica
- Suministro de un sistema de control y gestión remota
- Pago por impresiones realizadas en blanco y negro (B/N)
- Retirada de los actuales equipos obsoletos y gestión de los residuos de los nuevos sistemas de impresión

## 3 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 4 años, contados a partir de la fecha de formalización del acta de recepción en la que se haga constar la puesta en producción de todos los equipos instalados, el software de gestión y la formación, con las condiciones establecidas en el presente pliego.

La duración del contrato podrá prorrogarse año a año hasta un máximo de dos anualidades, mediante acuerdo expreso de las partes, adoptado antes de su fecha de finalización. Durante la prórroga se aplicarán los mismos precios por copia adjudicados inicialmente.

## 4 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

La licitación consta del suministro de **156 equipos** de impresión, en régimen de arrendamiento, incluyendo la implantación de un sistema gestionado de impresión y del servicio de mantenimiento de la totalidad del parque de equipos impresión, en la modalidad de pago por uso.

El presupuesto máximo de licitación para las prestaciones objeto de contratación se establece en la cantidad de **104.000,00€ más IVA** (125.840,00€ más IVA excluidas las prórrogas), importe correspondiente a los suministros y servicios previstos durante el periodo de vigencia del contrato, el cual que comprende los siguientes conceptos:

- **Arrendamiento** de equipos y sistema gestionado de impresión. Para el arrendamiento de equipos se establece un **tipo de licitación máximo de 500€ mensuales, más IVA.**
- **Mantenimiento** de la totalidad del parque de equipos. Para el mantenimiento se establece un **precio máximo por copia en B/N de 0,01€, más IVA.**

La empresa adjudicataria tendrá derecho al abono del número de copias efectivamente realizadas



Dentro de las cuotas mensuales irán incluidos los equipos y el software de gestión necesarios para cubrir las necesidades de impresión del Edificio Policlínico. Los costes por página incluyen el servicio de asistencia técnica in situ, la sustitución de piezas y todos los consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos excepto el papel.

#### 4.1 ESTIMACIÓN DEL NÚMERO DE COPIAS

El coste del servicio se ha calculado en base a una estimación de **2.000.000 copias B/N anuales**. La producción anual podrá aumentar o disminuir sin que su variación altere el precio por página que quedará adjudicado para toda la duración del contrato. En el Anexo I se puede consultar una relación de equipos y consumos medidos.

### 5 REQUISITOS MÍNIMOS EN EL SUMINISTRO DE EQUIPOS

Los equipos ofertados serán de nueva fabricación en su totalidad, no admitiéndose equipos usados o reestructurados. Todos sus componentes serán de las últimas versiones oficiales aprobadas por los fabricantes. La fabricación no será discontinuada ni excederá de dos años desde su comercialización en España. La empresa adjudicataria se compromete a mantener la homogeneidad de la marca durante la vigencia del contrato.

Los productos ofertados deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos de calidad, ergonómicos, medioambientales, de ahorro energético, compatibilidad electromagnética y seguridad. Los equipos a suministrar deben cumplir, con carácter de mínimos, las siguientes características técnicas:

Requisito	Descripción
Velocidad de impresión	40 ppm en B/N
Resolución de impresión	hasta 600x600 dpi
Capacidad de papel	Bandeja de 250 hojas y otra manual de 50 hojas
Impresión a doble cara	Automática
Memoria RAM mínima	256 MB.
Lenguaje de impresora	PCL5, PLC6 y PostScript
Versión mínima de S.O.	Microsoft Windows 7
Consumo energético	Última versión del estándar EnergyStar
Soporte uso papel reciclado	Calidad según EN 12281:2003 o equivalente
Nivel de ruido	LwA de 75 dBA, según norma EN 150 7779:2002 y expresados según ISO 9296 de la máquina sin accesorios
Red cableada	Fast Ethernet (10Base-T/100Base-TX)

### 6 SOFTWARE DE GESTIÓN



La empresa contratista proporcionará una solución software centralizada e integrada de administración, monitorización, control y “accounting” en un entorno seguro y de movilidad, cuyas características mínimas serán las siguientes:

- **Accounting:** Automatización de la lectura de contadores de todos los equipos.

Gestión e integración de los usuarios y grupos del dominio del directorio activo del SMS.

Posibilidad de asignación y gestión de crédito disponible por persona o grupo.

Establecimiento de contadores por página B/N aplicable a cada equipo individual o por grupo.

Posibilidad de restricción de la impresión por varios criterios: tamaño de archivo, número de páginas, tipo de archivo, aplicación de origen, usuario y grupo de usuarios del dominio del directorio activo del SMS.

Generación de informes por periodos según diferentes criterios y niveles de detalle: impresiones por usuario, grupo, ordenador, etc.; nombre del archivo, tamaño, fecha, a una cara o doble, y coste de impresión, por ejemplo, con inclusión de gráficos de evolución en el tiempo.

- **Seguridad:** El control de acceso a los servicios del sistema será compatible con la gestión de usuarios del SMS, basada en el directorio activo.
- **Administración de consumibles:** Automatizará el control por red de los niveles de consumibles, así como otros elementos fungibles de los equipos instalados, y podrá crear automáticamente alertas y pedidos con umbrales personalizables.
- **Monitorización:** Mediante un acceso por URL desde un navegador, permitirá la administración preventiva contra fallos de hardware a través de alarmas generadas por los propios dispositivos de impresión o por usuarios que tengan ese permiso. Los administradores podrán definir cuáles son las alarmas que desean monitorizar y la criticidad que desean asignarles.

Posibilidad de control y limitación del uso del equipo para cada persona usuaria y grupo, y del establecimiento de límites semanales o mensuales de páginas impresas.

- **Movilidad:** Permitirá que la impresión siga a los usuarios entre los diferentes dispositivos instalados.
- **Licenciamiento:** La empresa adjudicataria proporcionará todas las licencias software necesarias para cubrir la totalidad del parque de equipos de impresión y/o usuarios y la instalación del software en equipos servidores virtuales, en caso necesario para el correcto funcionamiento de la aplicación.
- **Instalación:** La instalación, configuración y puesta en producción de este sistema será responsabilidad de la empresa adjudicataria, siguiendo las directrices del Servicio de Informática del Hospital, que proporcionará servidores virtuales.
- **Mantenimiento:** El adjudicatario será responsable de asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de la aplicación y del software necesario para su funcionamiento instalado en los servidores, así como de las actualizaciones que sean necesarias.

- **Características funcionales:**



- Capacidad de operar independientemente de la marca de los dispositivos.
- Interfaz de usuario vía web (navegador) intuitiva y fácil de usar.
- Información detallada y actualizada de niveles de tóner, contadores y estado de sus dispositivos.
- Generación informes en los que de forma sencilla se puedan obtener los datos de uso por equipo, usuario, grupo, departamento, edificio, tipo de documento, rango horario, etc. para poder asignar costes internamente.
- Automatización de petición de consumibles.
- Generación automática de informes.
- Alerta personalizada sobre el consumo global, pudiendo variar el umbral en el que se envía la alerta.
- Control de averías, detallando la fecha y hora de apertura y cierre, el tiempo transcurrido y el estado de la incidencia.
- Debe ser capaz de retener los trabajos en los dispositivos y tener la posibilidad de realizar la transferencia de trabajos entre diversos dispositivos (función “follow-me”).
- Posibilidad de realizar el seguimiento y poder visualizar un registro detallado de trabajos y accesos.

## 7 INTEGRACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN

El SMS tiene entre sus objetivos estratégicos en el ámbito de la configuración del puesto de usuario, que los PCs estén unidos al Directorio Activo corporativo, por lo que se habilitará una integración de los servicios de impresión (colas, drivers, etc...) para que se factible la instalación y captura de la cola de impresión en el puesto de usuario, a través de políticas de escritorio basadas en la pertenencia a grupos de AD del equipo y/o usuario autenticado, así como la distribución de drivers desde el servidor de impresión al equipo cliente Windows, sin necesidad de instalar ningún agente o software adicional.

## 8 SERVICIOS ATENCIÓN AL CLIENTE

### 8.1 REPOSICIÓN DE CONSUMIBLES

La reposición de todos los consumibles será a cargo del proveedor, tanto tóner como fusores u otros recambios y elementos fungibles durante la utilización de los equipos, papel y grapas excluidos.

Dicha reposición deberá poder efectuarse de forma automática, aunque adicionalmente se podrá solicitar de los siguientes modos:

- Vía telefónica: indicando únicamente el nº de referencia del equipo en cuestión, y estos se entregarán en un máximo de 24h.
- Vía web.
- Vía correo electrónico.



Para ello el adjudicatario deberá gestionar el stock de tóner disponible en las dependencias del Centro de forma que siempre haya una reserva de contingencia suficiente de tóner para cada uno de los modelos instalados.

Los consumibles suministrados cumplirán la normativa vigente de la Unión Europea Y española, en lo referente a sus aspectos de calidad y medioambientales.

## 8.2 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

De acuerdo a lo indicado en el capítulo ANTECEDENTES del presente PPT, uno de los enfoques es reducir el impacto ambiental asociado al uso de los equipos de impresión, tanto en lo que respecta al propio consumo de papel, como al uso de los equipos desde una perspectiva del ciclo de vida, lo que implica considerar aspectos ambientales asociados a los mismos tanto en la fase de fabricación o compra, como en las de suministro y utilización y, por supuesto, en las fases posteriores de retirada o final de vida útil de los equipos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se especifican a continuación algunos requisitos a cumplir por la adjudicataria:

### 8.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS Y FUNGIBLES A SUMINISTRAR

- Dispondrán del certificado de conformidad con el estándar ENERGY STAR® en la última versión vigente en el momento de la redacción o diseño de las ofertas técnicas.
- Cumplirán en todo caso con la normativa sobre restricción a determinadas sustancias y componentes en equipos eléctricos y electrónicos (Directiva Europea 2002/95/CE y posteriores desarrollos). Se deberá aportar el correspondiente certificado RoSH o declaración de cumplimiento del mismo, debiendo ser certificados en todo caso cuando se trate de equipos fabricados fuera de la U.E.
- Se acreditará y se especificará la compatibilidad de los equipos con papel de tipo reciclado (100% fibras de origen reciclado), calidad según EN 12281:2003 o equivalente
- Los cartuchos de tinta empleados por los equipos serán en todo caso productos no clasificados como tóxicos o peligrosos, de tal manera que se minimicen los riesgos medioambientales asociados, tanto a la fabricación de los mismos como, posteriormente, en la gestión de los residuos generados.
- Se aportarán las fichas de seguridad de los cartuchos actualizadas, no aceptándose productos que se reconozcan clasificados con algún tipo de riesgo conforme a la Directiva 67/548/CEE o la Directiva 1999/45/CE y con sus ulteriores modificaciones (Apartado 2.1, sección 2 – identificación de peligros de la ficha de seguridad).

### 8.2.2 SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- La correcta actuación de la empresa (o empresa en la que delegue en su caso), a la hora de gestionar los residuos asociados a los embalajes de los equipos en el momento de la instalación de los mismos en el centro.

Los operarios realizarán una segregación de dichos residuos en la zona que a tal efecto se habilite en el centro, separando ordenadamente los mismos según material y procediendo a la preparación de los mismos (compactación, embolsado, plegado, según proceda) y procederán posteriormente al depósito de los mismos en los contenedores de recogida municipal según proceda atendiendo a los tipos de materiales.



Los embalajes reutilizables o retornables (palets por ejemplo) podrán ser retirados directamente por la empresa.

- La gestión de los residuos de consumibles agotados (cartuchos de tóner de impresión) será por cuenta de la empresa contratista, realizándose la misma, en todo caso, de acuerdo a la legislación vigente en materia de gestión de residuos. Atendiendo a lo anterior, la empresa aportará contenedores adecuados para el almacenamiento de los residuos en el centro en adecuadas condiciones, realizándose la retirada de los mismos con la periodicidad adecuada y siempre por empresa transportista autorizada y entrega directa a empresa gestora de residuos específicamente autorizada.

### 8.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

La empresa contratista realizará de forma periódica y programada cuantas revisiones o acciones preventivas considere necesarias para anticipar la aparición de posibles incidencias que repercutan negativamente en el correcto funcionamiento o en el rendimiento de los equipos.

Los elementos hardware se revisarán, como mínimo, una vez al año realizando, al menos, las tareas de limpieza general externa e interna de los equipos, comprobación de su correcto funcionamiento, revisión de conexiones y cableados, sustitución de elementos averiados y aquellas tareas concretas de mantenimiento preventivo fijadas por el fabricante.

El mantenimiento preventivo de los elementos software se realizará, como mínimo, una vez al trimestre y comprenderá el ajuste del rendimiento del equipamiento software para minimizar cuellos de botella optimizando las cargas de trabajo, la realización de pruebas para el diagnóstico de posibles errores y la actualización de licencias y versiones de software.

### 8.4 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Se definirá un acuerdo de nivel del servicio (SLA) a través del cual se garantizará el funcionamiento de los equipos en todo momento y la rápida resolución de las incidencias que se presenten.

Para el cómputo del tiempo de respuesta se tendrán en consideración el horario de atención en el Centro, de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes no festivos.

Las incidencias se dividen en estas categorías:

- **Incidencias Críticas:** Inhabilitan el equipo no permitiendo que se puedan realizar o utilizar los trabajos de impresión. Estas incidencias deberán resolverse en un plazo máximo de 8 horas laborables, desde la comunicación a la empresa contratista. Las caídas generalizadas del sistema de impresión o averías simultáneas en más del 50 % del equipamiento deberán ser resueltas en un plazo inferior a 3 horas.
- **Incidencias Operativas:** Repercuten en el adecuado funcionamiento de los equipos y en la calidad de los trabajos pero no impiden la impresión. Deberán resolverse en un plazo máximo de 16 horas laborales.

En caso de que un equipo no pueda ser reparado o el tiempo de reparación exceda lo previsto en el presente pliego, será sustituido por otro de características iguales o superiores.

El mantenimiento correctivo incluye la totalidad de los elementos software y hardware de los equipos de impresión incluidos en el contrato. Siempre que sea posible se prestará asistencia técnica



en la dependencia donde esté ubicado el equipo sin que, en ningún caso, la sustitución de un equipo averiado pueda comportar una disminución de prestaciones o de la calidad del servicio.

La empresa contratista dispondrá de un stock suficiente de equipos para garantizar los niveles de calidad requeridos.

El proveedor deberá reportar periódicamente al Centro, al menos una vez cada 3 meses, o a petición del mismo, un informe sobre las incidencias acaecidas y su resolución.

La prestación del servicio no se podrá subcontratar o ceder a terceros, tendrá que ser prestado por el adjudicatario directamente, quien deberá tener sede permanente en la Región de Murcia.

El adjudicatario deberá de cumplir con las certificaciones de calidad ISO 9001, medioambiente ISO 14001 y en seguridad de la información ISO 27001.

## 9 PLAN DE IMPLANTACIÓN

Los licitadores deberán incorporar en su propuesta técnica un Plan de Implantación del proyecto, con especificación detallada de la planificación y cronograma de:

- Instalación y puesta en servicio de los equipos.
- Instalación y puesta en servicio del software
- Pruebas de correcto funcionamiento y operación
- Formación de usuario y técnica
- Puesta en producción de los equipos

## 10 FORMACIÓN

La empresa contratista impartirá la formación necesaria para la utilización de los nuevos equipos y el software de gestión suministrado, especificando los contenidos y el número de horas que previstas al efecto.

La formación irá dirigida a familiarizar al personal con los nuevos equipos, el sistema de gestión de incidencias, el servicio de mantenimiento, la gestión de consumibles y las políticas de ahorro que se determinen. Se facilitarán manuales de los equipos, orientados al personal usuario, en formato electrónico que permita su alojamiento en la intranet del Área I.

Por otro lado, se proporcionará formación técnica específica al personal designado por el Hospital para el conocimiento de la configuración de los dispositivos, conectividad, controladores de impresión, gestión de usuarios, perfiles, permisos y funcionalidades completas de los equipos y del software de gestión.

## 11 PROTECCIÓN DE DATOS



La empresa contratista será responsable de garantizar la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa de protección de datos aplicable.

En este sentido, garantizará la adopción e implementación de las medidas de seguridad que correspondan para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

**La empresa adjudicataria** se compromete a que el personal designado para la prestación de los servicios correspondientes a este contrato cumpla con las siguientes estipulaciones:

### **11.1 PROHIBICIÓN DE ACCEDER A LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

PRIMERA. El personal **de la empresa adjudicataria** tiene terminantemente prohibido el acceso a los datos personales contenidos en cualquier soporte (que contenga información automatizada o no automatizada) así como a los recursos de los sistemas de información, salvo para la realización del trabajo encomendado, con autorización previa.

En caso de haber tenido un acceso o conocimiento, directo o indirecto, de datos personales tratados por **el Área de Salud 1 de la Región de Murcia**, estarán a lo dispuesto en la estipulación SEGUNDA de la presente cláusula.

### **11.2 DEBER DE SECRETO**

SEGUNDA. El adjudicatario se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial. Se considerará información confidencial cualquier dato al que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato y/o en el acuerdo general que regula los servicios a prestar por parte del adjudicatario al Área de Salud 1 de la Región de Murcia, en especial la información y datos propios del Área de Salud 1 de la Región de Murcia a los que haya accedido o acceda durante la ejecución del mismo, así como las informaciones sobre instalaciones, procedimientos e incidencias, etc., de las que tuviera conocimiento durante el desempeño de sus funciones.

La obligación de confidencialidad recogida en el presente contrato tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre las partes.

De igual manera, adjudicatario será responsable de que su personal, colaboradores, directivos y en general, todas las personas que tengan acceso a la información confidencial y a los ficheros del Área de Salud I de la Región de Murcia, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento automatizado y no automatizado de datos de carácter personal. Por tanto, el adjudicatario realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios, con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.



## 12 PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE E INCIDENCIAS

El Servicio Murciano de Salud establece que las incidencias de todos los sistemas TI se canalizarán a través de un Frontal Único de Soporte, llamado Centro de Soporte, vía la herramienta web o telefónica Soporte Online. De acuerdo a este procedimiento, los usuarios podrán comunicar incidencias relacionadas con el equipamiento de impresión al Centro de Soporte, y éste ponerse en contacto con el adjudicatario para comunicar las incidencias y realizar un seguimiento de la resolución de las mismas.

Se valorará la disponibilidad del adjudicatario a participar como resolutor técnico externo en la herramienta de Soporte Online (Remedy) vía web, así como las posibilidades de interoperabilidad entre la herramienta del Centro de Soporte y el adjudicatario.

## 13 CONECTIVIDAD Y SUSTITUCIÓN POR AVERÍA.

Las impresoras admitirán la configuración automática de red por DHCP, para lo cual el adjudicatario deberá proporcionar al Servicio de Informática la relación de direcciones MAC de las impresoras para proceder a su reserva de IP, dado que en este tipo de dispositivos es conveniente que queden así establecidas.

En el caso de una avería que requiera la sustitución temporal de una impresora, deberá configurarse con la misma IP que la retirada, y deberá proporcionarse la dirección MAC al Servicio de Informática en un plazo máximo de 24h, para proceder a su inventariado y reserva. Esta comunicación podrá realizarse también a través del Centro de Soporte.

## 14 SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

El seguimiento y control del cumplimiento del contrato correrá a cargo del servicio de informática, pudiendo éste convocar al adjudicatario a reuniones trimestrales para el seguimiento del mismo.

Murcia, a 21 de noviembre de 2019  
El Jefe de Servicio de Informática

Fdo: Juan José Vera Guirao



## ANEXO I – RELACIÓN DE EQUIPOS ACTUALES

PTO	PTA	MARCA	MODELO	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	CI	VOLUMEN
P01	3	HP	2055	Dermatología	Consulta 1	47616	801
P02	3	Brother	6180DW	Dermatología	Consulta 2	60261	616
P03	3	HP	P2055	Dermatología	Consulta 3	48688	2473
P04	3	HP	2055	Dermatología	Consulta 4	47610	691
P05	3	HP	M402dne	Dermatología	Sala curas B	83531	942
P06	3	HP	M402dne	Dermatología	Ventanilla	83707	1544
P07	3	HP	M402dne	Endocrino	Ventanilla	84427	2411
P08	3	HP	M402dne	Endocrino	Ventanilla	78789	1628
P09	3	HP	M402dne	Endocrino	Pruebas funcionales	75952	656
P10	3	Brother	6180DW	Endocrino	Consulta 1	58785	735
P11	3	HP	M402dne	Endocrino	Consulta 2	78772	1210
P12	3	HP	2015	Endocrino	Consulta 3	35025	801
P13	3	HP	2015	Endocrino	Consulta 4	14316	1170
P14	3	HP	2055	Endocrino	Consulta 5	48660	792
P15	3	HP	2015	Reumatología	Consulta 1	28955	1043
P16	3	HP	2055	Reumatología	Consulta 2	48663	1408
P17	3	HP	2055	Reumatología	Consulta 3	31559	726
P18	3	Brother	6180DW	Reumatología	Consulta 4	59522	1258
P19	3	Brother	6180DW	Reumatología	Consulta 5	61959	484
P20	3	HP	1505	Reumatología	Consulta enfermería	13426	409
P21	3	HP	2055	Reumatología	Ventanilla	47604	1650
P22	3	HP	M402dne	Neumología	Consulta 1	75320	2979
P23	3	Brother	6180DW	Neumología	Consulta 2	62342	4378
P24	3	HP	M402dne	Neumología	Ventanilla	78723	810
P25	3	HP	2055	Neumología	Ventanilla	46873	163
P26	3	HP	M402dne	Med. Interna	Consulta 1	83705	603
P27	3	Brother	6180DW	Med. Interna	Consulta 2	61948	471
P28	3	HP	M402dne	Med. Interna	Consulta 3	76020	915
P29	3	HP	M402dne	Med. Interna	Consulta 4	75321	2649
P30	3	HP	M402dne	Med. Interna	Enfermería	84435	3216
P31	3	HP	M402dne	Med. Interna	Enfermería	83523	827
P32	3	Brother	6250	U. Neurología	Consulta 1	73433	713
P33	3	HP	1022	U. Neurología	Consulta 2	12275	444
P34	3	HP	2015	U. Neurología	Enfermería	35026	370
P35	3	Brother	6180DW	Cons. Neurología	Consulta 1	62642	559
P36	3	Brother	6180DW	Cons. Neurología	Consulta 2	70192	220
P37	3	Brother	6180DW	Cons. Neurología	Consulta 3	59520	642
P38	3	Brother	L6250DN	Cons. Neurología	Enfermería	73423	1236
P39	3	HP	Laser 1022	Alergia	Cons. Medicamentos	14328	1018
P40	3	HP	2055	Cardiovascular	Consulta 1	48693	572

21/11/2019 14:03:53

VERA GUIRAO, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-6433ef2e-0c5f-caf-6bbc-0050569b34e7



PTO	PTA	MARCA	MODELO	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	CI	VOLUMEN
P41	3	HP	M402dne	Cardiovascular	Consulta 2	76004	1082
P42	3	OKI	B6250	Cardiología	Ecocardio	44070	664
P43	3	HP	2055	Cardiología	Hemodinámica 1	46858	1654
P44	3	Brother	6180DW	Cardiología	Consulta 2	61184	541
P45	3	HP	M402dne	Cardiología	Consulta 3	83711	625
P46	3	Brother	6180DW	Cardiología	Consulta 4	58249	568
P47	3	Brother	6180DW	Cardiología	Insuficiencia Cardiaca	70188	788
P48	3	Brother	6180DW	Cardiología	Ventanilla	62532	840
P49	3	Brother	6180DW	Cardiología	Ventanilla	62528	471
P50	3	HP	2015	Coloproctología	Cons. Coloproctologia	18060	1074
P51	3	Samsung	SCX-4224FN	Alergia medicamento			946
P52	2	HP	2055	Urología	Consulta 1	48646	1192
P53	2	HP	M402dne	Urología	Sala ecografo	83713	1311
P54	2	Brother	6180DW	Urología	Consulta 2	62345	933
P55	2	HP	2015	Urología	Ventanilla	35079	2477
P56	2	HP	2055	Urología	Consulta 3	48647	893
P57	2	HP	M402dne	Cirugia Gral y digestiv	Recepción pacientes	78738	2864
P58	2	HP	M402dne	Cirugia Gral y digestiv	Consulta 1	76021	1382
P59	2	HP	2055	Cirugia Gral y digestiv	Consulta 2	48670	1060
P60	2	Brother	6180DW	Cirugia Gral y digestiv	Consulta 3	62441	1091
P61	2	Brother	5450	Cirugia Gral y digestiv	Consulta 4	55582	550
P62	2	HP	M402dne	Cirugia Gral y digestiv	Consulta 5	83526	748
P63	2	HP	1320	Cirugia Gral y digestiv	Box 3	Donada	992
P64	2	HP	M102a	Cirugia Gral y digestiv	Sala de curas	Donada	1048
P65	2	Brother	6180DW	Quemados	Curas 1	70432	466
P66	2	HP	M402dne	Quemados	Consulta 1	84433	3155
P67	2	OKI	B430d	Oftalmología	Despacho Jefe y super	32327	949
P68	2	Brother	6180DW	Oftalmología	Despacho Jefe y super	59521	163
P69	2	Brother	6180DW	Oftalmología	Ventanilla	58242	3001
P70	2	OKI	B6250	Oftalmología	Consulta 1	44084	943
P71	2	HP	2015	Oftalmología	Consulta 2	13565	739
P72	2	HP	2015	Oftalmología	Consulta 3	35055	647
P73	2	Brother	6180DW	Oftalmología	Consulta 4	58773	902
P74	2	Brother	6180DW	Oftalmología	Consulta 5	62636	713
P75	2	HP	P2014	Oftalmología	Secretaría	32492	268
P76	2	HP	P2055	Supervision Poli	Despacho Rosa	48669	141
P77	2	HP	1100	Supervisor Area	Pedro Soler	Sin CI	1030
P78	2	HP	M402dne	Cirugia maxilofacial	Ventanilla	75954	730
P79	2	Brother	6180DW	Cirugia maxilofacial	Consulta 1	62409	2121
P80	2	Brother	5250	Cirugia maxilofacial	Consulta 2	21695	1014
P81	2	-----	-----	Cirugia maxilofacial	Consulta 3		992
P82	2	OKI	B430	Cirugia maxilofacial	Curas 1	45323	242

21/11/2019 14:03:53

VERA GUIRAO, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-6433ef2e-0c5f-car-6bbr-0050569b34e7



PTO	PTA	MARCA	MODELO	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	CI	VOLUMEN
P83	2	OKI	B430	Cirugia maxilofacial	Curas 2	45320	818
P84	2	Brother	L6250	Neurocirugia	Ventanilla	73418	1434
P85	2	Brother	6180DW	Neurocirugia	Consulta 1	58766	497
P86	2	Brother	6180DW	Neurocirugia	Consulta 2	62399	1012
P87	2	Brother	6180DW	Neurocirugia	Consulta 3	62486	453
P88	2	HP	M402dne	Otorrino	Ventanilla	83708	1324
P89	2	HP	2410	Otorrino	Sala de curas	12073	431
P90	2	HP	P1505	Otorrino	Jefe de servicio	14273	431
P91	2	HP	3015	Otorrino	Consulta 4	74410	3564
P92	2	Brother	6180DW	Otorrino	Consulta 5	60220	537
P93	2	HP	2015	Otorrino	Sala de sesiones	35039	22
P94	2	HP	2420dn	Otorrino	Consulta 6	58214	1082
P95	2	HP	M402dne	estomas	Consulta estomas	78770	1018
P96	2	HP	2015	Otorrino	Consulta 2	35057	1023
P97	2	HP	M402dne	Otorrino	Consulta 1	76075	935
P98	1	Brother	6180DW	Admision	Area administrativa	62394	5821
P99	1	HP	M402dne	Admision	Area administrativa	78753	5408
P100	1	HP	2055	Admision	Area administrativa	18042	2719
P101	1	Brother	6180DW	Admision	Despacho super	63406	620
P102	1	HP	P3005	Admision	Ventanilla	74413	1023
P103	1	Brother	6180DW	Admision	Ventanilla	62489	2517
P104	1	Brother	6180DW	Admision	Ventanilla	73410	2631
P105	1	OKI	B6250	Digestivo	Prevención cáncer de colon	37794	1650
P106	1	HP	M402dne	Traumatologia	Consulta 1	83400	1351
P107	1	HP	M402dne	Traumatologia	Consulta 2	83467	1179
P108	1	HP	M402dne	Traumatologia	Consulta 3	78737	1153
P109	1	HP	M402dne	Traumatologia	Consulta 4	83704	264
P110	1	Brother	6180DW	Traumatologia	Sala de curas	62357	537
P111	1	Brother	6180DW	Traumatologia	Ventanilla	62555	1329
P112	1	HP	M402dne	Alergia	Consulta 1	78728	1008
P113	1	Brother	6180DW	Alergia	Consulta 2	70187	0
P114	1	Brother	6180DW	Alergia	Consulta 3	62553	356
P115	1	HP	Laser 1022	Alergia	Consulta 4	17933	708
P116	1	Brother	6180DW	Alergia	Consulta 5	59585	1298
P117	1	HP	2055	Alergia	Pruebas nasobronquiales	48672	334
P118	1	Brother	HL-5140	Alergia	Laboratorio	12417	304
P119	1	OKI	B430	Alergia	Sala de pruebas	32329	48
P120	1	HP	P3005n	Alergia	Auxiliar enfermería	28957	585
P121	1	XXXXXXXX	XXXXXXXX	Alergia	Auxiliar administrativa		1012
P122	1	HP	M402dne	Psiquiatria y torax	Consulta enfermeria	84412	854
P123	1	Brother	6180DW	Digestivo	Consulta 1	84420	598

27/11/2019 14:03:53

VERA GUIRAO, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-6433ef2e-0c5f-car-6bbr-0050569b34e7



PTO	PTA	MARCA	MODELO	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	CI	VOLUMEN
P124	1	Brother	5250	Digestivo	Consulta 2	21711	1492
P125	1	HP	M402dne	Digestivo	Consulta 3	84351	1518
P126	1	Brother	5450	Digestivo	Secretaría	54069	1096
P127	1	OKI	B6250	Digestivo	Auxiliar enfermería	37765	1443
P128	1	Brother	HL-6250	Psicología y Psiquiatri	Psicología 4	73435	216
P129	1	HP	2055	Psicología y Psiquiatri	Psicología 5	48687	48
P130	1	HP	2055	Psicología y Psiquiatri	Psicología 6	31503	48
P131	1	OKI	B430	Psicología y Psiquiatri	Psicología 7	45022	312
P132	1	HP	2055	Cirugia torácica	Torax 8	31515	546
P133	1	Brother	6180DW	Nefrología	Consulta 2	58770	1003
P134	1	HP	M402dne	Nefrología	Control Nefro	78727	2433
P135	1	HP	2055	Nefrología	Consulta trasplante 4	48665	1272
P136	1	HP	M402dne	Nefrología	Consulta trasplante 3	78758	1518
P137	1	Brother	6180DW	Nefrología	Trasplante renal enfermer	59516	1320
P138	1	HP	3005	Extracciones	Extracciones box 2	28974	53
P139	1	HP	M402dne	Preanestesia	Ventanilla	75319	2002
P140	1	HP	M402dne	Preanestesia	Enfermería	78752	57
P141	1	Brother	6250	Preanestesia	Consulta 1	73477	1989
P142	1	HP	M402dne	Preanestesia	Consulta 2	84323	1800
P143	1	Brother	6180DW	Preanestesia	Enfermeria	61944	990
P144	-2	Brother	6180DW	Rehabilitación	Despacho Supervisor	60224	343
P145	-2	HP	2055	Rehabilitación	Consulta 1	46878	2143
P146	-2	HP	2055	Rehabilitación	Consulta 2	46879	572
P147	-2	HP	2055	Rehabilitación	Consulta 3	46883	414
P148	-2	HP	2055	Rehabilitación	Consulta 4	46893	264
P149	-2	Brother	6180DW	Rehabilitación	Consulta 5	21713	233
P150	-2	HP	2055	Rehabilitación	Consulta 6	46888	528
P151	-2	HP	2055	Rehabilitación	Consulta 7	48667	378
P152	-2	HP	M402dne	Rehabilitación	Area administrativa	84335	1571
P153	-2	HP	M402dne	Rehabilitación	Ventanilla	78785	2191
P154	-2	HP	2055	Rehabilitación	Gimnasio Neuro	48659	1254
P155	-2	Brother	6180DW	Rehabilitación	Logopedia	59580	88
P156	-2	HP	1505	Rehabilitación	Suelo pelvico	13425	1008

27/11/2019 14:05:53

VERA GUIRAO, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-6433ef2e-0c5f-caf-6b8c-0050569b34e7

