

EXPEDIENTE N.º: SP23-00596

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIAS PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO	2
2	REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	2
2.1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL EQUIPAMIENTO DE IMPRESIÓN.....	3
2.2	SERVICIO DE IMPRESIÓN	5
2.2.1	Equipamiento requerido	5
2.2.2	Distribución del equipamiento	5
2.2.3	Solución para el reconocimiento óptico de caracteres (OCR)	6
2.2.4	Sistema para rebajar costes de las impresiones en color.....	6
2.2.5	Servicio de monitorización.....	7
2.2.6	Software de gestión para los equipos multifuncionales	7
2.2.7	Ampliación del número de equipos contratados	7
2.3	PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	8
2.4	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	8
2.5	NORMAS COMUNES.....	9
2.5.1	Disposiciones de obligado cumplimiento.....	9
2.5.2	Seguridad general de los productos.....	9
2.5.3	Marcado CE.....	9
2.5.4	Características medioambientales y gestión medioambiental	9
2.5.5	Compatibilidad electromagnética	10
2.5.6	Equipos ofertados.....	10
2.5.7	Accesibilidad universal y diseño para todos.....	10
2.6	GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS EN RÉGIMEN DE ADQUISICIÓN	10
3	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	11
4	HABILITACIÓN EMPRESARIAL	11
5	ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	12
6	RESPONSABILIDAD	12
7	RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL	13
8	CLÁUSULAS SOCIALES	14
9	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	16
	ANEXO I “DATOS PERSONALES OBJETO DEL CONTRATO”	18



EXPEDIENTE N.º: SP23-00596

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIAS PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1 OBJETO DEL CONTRATO

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, “Madrid Destino”) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de impresión y fotocopias para todas las dependencias que constituyen Madrid Destino, poniendo a disposición una infraestructura que preste servicio a todas sus sedes, centros de trabajo y puntos de información turística, asegurando un alto nivel de calidad en los servicios prestados para todos los empleados en el entorno corporativo con independencia de su ubicación.

El servicio ofertado debe incluir el suministro, la instalación, la configuración, las pruebas, la puesta en producción y la gestión y el mantenimiento de la infraestructura requerida.

La presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso del adjudicatario, de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente contratación.

2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en la presente licitación, quedando excluidas de la misma.

El servicio de impresión tendrá una duración de 4 años e incluirá:

- Suministro de equipos.
- Instalación, configuración, pruebas y puesta en producción de la plataforma.

- Formación inicial del personal adscrito al departamento de Informática, de al menos 4 horas, para su correcta y óptima utilización.
- Mano de obra, desplazamientos, piezas y consumibles necesarios para garantizar la operatividad del servicio.
- Mantenimiento correctivo y preventivo, con sustitución de piezas desgastadas por el uso.
- Suministro de los diferentes consumibles necesarios para el funcionamiento de los equipos.
- Retirada, para su reciclaje, de todos los elementos y consumibles desechados.

2.1 Especificaciones técnicas del equipamiento de impresión

Todos los equipos que se oferten corresponderán necesariamente a alguna de las siguientes tecnologías de marcado:

- Electrofotografía (Láser, LED y LCD): Tecnología de marcado caracterizada por la iluminación de un fotoconductor en un patrón que representa la imagen de salida deseada por medio de una fuente de luz ligera, el desarrollo de la imagen con partículas de tóner utilizando la imagen latente en el fotoconductor para definir la presencia o ausencia de tóner en un área determinada, la transferencia del tóner al medio de impresión final y la fusión para que el resultado sea duradero. A efectos de la presente especificación, los productos de electrofotografía en color ofrecen tres o más colores de tóner distintos de forma simultánea, mientras que los productos de electrofotografía monocroma ofrecen uno o dos colores de tóner distintos de forma simultánea. Esta definición incluye las tecnologías de iluminación de láser, de diodos emisores de luz (LED) y de pantalla de cristal líquido (LCD).
- Inyección de tinta de alto rendimiento: Tecnología de marcado por inyección de tinta que cuenta con conjuntos de boquillas que abarcan el ancho de una página y/o capacidad para secar la tinta en los medios de impresión mediante mecanismos térmicos adicionales. Los productos de inyección de tinta de alto rendimiento se utilizan en aplicaciones comerciales que generalmente utilizan productos de marcado de electrofotografía.

Todos los equipos proporcionados deberán de poder instalarse y ser accesibles en equipos con los siguientes sistemas operativos: Windows, Linux, MacOS.

Los requisitos técnicos mínimos comunes a todos los equipos de este lote son los siguientes:

TIPO 01.01: EQUIPO MULTIFUNCIONAL DE PRODUCCIÓN COLOR DE GAMA MEDIA EN RÉGIMEN DE ADQUISICIÓN:

- Funciones de impresión, copiado y escaneo de documentos en formato A3
- Velocidad de impresión 40 ppm en formato A4 color
- Memoria RAM 2.048 MB
- Bandeja de entrada no inferior a 1.000 hojas formato A4 80 g/m2
- Dúplex automático de documentos en formato A3 en impresión, copiado y escaneo

- Resolución óptica (real) en color de 600 x 600 ppp en modo impresión
- Controladores de instalación (drivers) y lenguaje de descripción de página
- Escaneo en color a carpeta de red y/o a cuenta de correo
- Compatibilidad con el papel reciclado
- Alimentador automático de documentos a doble cara con una capacidad de originales no inferior a 100 hojas formato A4 80 g/m2.
- Capacidad de producción anual de 400.000 páginas
- Impresión retenida por código
- Conexión ethernet
- Se valorará positivamente la inclusión de alimentador dual scan

TIPO 01.02: EQUIPO MULTIFUNCIONAL DE PRODUCCIÓN COLOR DE GAMA BÁSICA EN RÉGIMEN DE ADQUISICIÓN:

- Funciones de impresión, copiado y escaneo de documentos en formato A3
- Velocidad de impresión 30 ppm en formato A4 color
- Memoria RAM 2.048 MB
- Bandeja de entrada no inferior a 1.000 hojas formato A4 80 g/m2
- Dúplex automático de documentos en formato A3 en impresión, copiado y escaneo
- Resolución óptica (real) en color de 600 x 600 ppp en modo impresión
- Controladores de instalación (drivers) y lenguaje de descripción de página
- Escaneo en color a carpeta de red y/o a cuenta de correo
- Compatibilidad con el papel reciclado
- Alimentador automático de documentos a doble cara con una capacidad de originales no inferior a 100 hojas formato A4 80 g/m2.
- Capacidad de producción anual de 400.000 páginas
- Impresión retenida por código
- Conexión ethernet
- Se valorará positivamente la inclusión de alimentador dual scan

TIPO 02.01: EQUIPO MULTIFUNCIONAL DE OFICINA COLOR EN RÉGIMEN DE ADQUISICIÓN:

- Funciones de impresión, copiado y escaneo en formato A4
- Velocidad de impresión 30 ppm en formato A4 color
- Memoria RAM 1.024 MB
- Bandeja de entrada no inferior a 250 hojas formato A4 80 g/m2
- Dúplex automático de impresión, copiado y escaneo
- Resolución óptica (real) en color de 600 x 600 ppp en modo impresión
- Controladores de instalación (drivers) y lenguaje de descripción de página
- Escaneo en color a carpeta de red y/o a cuenta de correo
- Compatibilidad con el papel reciclado
- Tarjeta de red

- Alimentador automático de documentos a doble cara con capacidad no inferior a 50 hojas formato A4 80 g/m2
- Impresión retenida por código
- Conexión ethernet
- Se valorará positivamente la inclusión de alimentador dual scan

TIPO 02.02: IMPRESORA PERSONAL COLOR EN RÉGIMEN DE ADQUISICIÓN:

- Funciones de impresión y copiado en formato A4
- Velocidad 20 ppm formato A4 color
- Memoria RAM 512 MB
- Bandeja de entrada con capacidad de 250 hojas formato A4 80 g/m2
- Dúplex automático de impresión
- Resolución óptica (real) en color de 600 x 600 ppp
- Interfaz de conexión desde soporte físico (USB o equivalente)
- Controladores de instalación (drivers)
- Compatibilidad con el papel reciclado
- Conexión ethernet y USB
- Tamaño máximo mm (ancho x largo x alto).de 400 x 450 x 340
- Peso máximo Kg: 20
- Se valorará positivamente que ofrezca la posibilidad de escáner

2.2 Servicio de impresión

Se describe a continuación los requerimientos del servicio de impresión cuyo alcance abarca la totalidad de sedes, centros de trabajo y oficinas y puntos de información turística, en adelante PIT, de Madrid Destino.

Esta descripción proporciona el punto de partida de las infraestructuras y servicios que debe proporcionar y/o mantener el adjudicatario en su totalidad.

2.2.1 *Equipamiento requerido*

Para la prestación del servicio de impresión oficinas se requiere de:

- 1 equipos del TIPO 01.01
- 30 equipos del TIPO 01.02
- 35 equipos del TIPO 02.01
- 17 equipos del TIPO 02.02

2.2.2 *Distribución del equipamiento*

A continuación, se detalla inicialmente las sedes, centros de trabajo y PITS donde se tendrán que desplegar los dispositivos de impresión, pudiendo variar a lo largo del contrato, siendo:

SEDE	DIRECCION
CAJA MÁGICA	Camino Perales, 23
CASA DE CAMPO	Casa de Campo de Madrid
CASA DE LA PANADERÍA	Plaza Mayor, 27
CONDE DUQUE	Calle Conde Duque, 9 - 11
DAIOZ Y VELARDE	Calle del Alberche, 14
LUZÓN	Calle de Señores de Luzón, 10
MATADERO	Paseo de la Chopera, 14
MEDIALAB PRADO	Calle Alameda, 15
PALACIO DE CIBELES	Calle Montalbán, 1
QUINTA DE LOS MOLINOS	Juan Ignacio Luca de Tena, 20
TEATRO CIRCO PRICE	Ronda de Atocha, 35
TEATRO ESPAÑOL	Calle Príncipe, 25
TEATRO FERNAN GOMEZ	Plaza de Colón

PIT	DIRECCION
CALLAO	Plaza de Callao s/n
ATOCHA	Ronda de Atocha, 1
ESTADIO	Paseo de la Castellana, 138
RECOLETOS	Paseo de Recoletos, 23
PASEO DEL PRADO	En la Plaza de Neptuno s/n
CENTROCENTRO	Plaza de Cibeles, 1
AEROPUERTO	Avenida Hispanidad, s/n
PLAZA MAYOR	Plaza Mayor, 27

2.2.3 Solución para el reconocimiento óptico de caracteres (OCR)

Se valorará positivamente la implantación de una solución para el reconocimiento y extracción de texto en todo tipo de documentos digitales para los equipamientos tipo 01.01 y 01.02, de forma que se identifique el texto contenido en los documentos de tipo imagen y se puedan los exportar a documentos con formatos de texto con los que los usuarios puedan trabajar más cómodamente, en particular a documentos PDF y WORD a partir de documentos escaneados.

Esta solución se debe poder personalizar en el panel del equipo multifuncional.

2.2.4 Sistema para rebajar costes de las impresiones en color

Un alto porcentaje del volumen de copias impresas que realiza Madrid Destino son en blanco y negro con el logo empresarial en color. Se valorará positivamente la implantación de un sistema que rebaje el coste por copia en color para este tipo de casos.



2.2.5 Servicio de monitorización

Se requiere que automáticamente las maquinas con acceso a Internet envíen a la empresa adjudicataria los datos de los contadores y los avisos por falta de tóner u otros consumibles necesarios y cualquier avería que se pueda reportar en remoto.

El envío de tóner u otros consumibles (botes residuales de tóner, etc.), necesarios para el funcionamiento de impresoras y multifuncionales, se realizará sin necesidad de aviso previo por parte del personal de Madrid Destino.

2.2.6 Software de gestión para los equipos multifuncionales

Solución de software para el control del equipamiento que permita:

- Bloqueo de los dispositivos, habilitando su uso mediante pin.
- Las impresiones de los usuarios para los dispositivos TIPO 01.01, TIPO 01.02 y TIPO 02.01 deben permitir la opción de impresión retenida, pudiendo liberarse en cualquier dispositivo a elección del usuario previa autenticación mediante código. El dispositivo debe mostrar la lista de trabajos de impresión pendientes del usuario, permitiendo su selección para impresión o eliminación. Al seleccionar un trabajo se deben mostrar las características básicas del mismo. Los trabajos retenidos sin liberar se deben eliminar de forma automática pasadas 24 horas u otro periodo de tiempo configurable.
- Posibilidad de definición de reglas para permitir o denegar copias o impresiones a usuarios o grupos del directorio activo, con objeto de restringir el uso del color.
- Permitir auditoría en tiempo real de escaneos, fotocopias e impresiones por usuario como por equipo.
- Generación de informes personalizados que permitan:
 - Selección de cualquier informe por periodos
 - Informes por usuario, grupo y/o máquina
 - Informes personalizados

Madrid Destino tiene en propiedad la solución de gestión de impresión MyQ Enterprise versión 8.2 con ID de instalación IKA00-GT27N-J00Y7-2QRCL-JR6JL, licenciada para 45 equipos que es el número máximo de impresoras que requieren la impresión retenida. El mantenimiento está vigente hasta el 31/07/2024.

El adjudicatario podrá hacer uso del sistema de gestión para realizar la gestión de los equipos, en cuyo caso tendrá que proceder con el pago correspondiente del mantenimiento de MyQ por el periodo de vigencia del contrato de impresión.

2.2.7 Ampliación del número de equipos contratados

Madrid Destino podrá ampliar el número de equipos durante la vigencia del servicio.

La forma de encargo del nuevo equipamiento se realizará mediante escrito a la empresa adjudicataria indicando el número y modelo de estos, lugar de instalación, así como todos aquellos datos que se consideren necesarios para dicho encargo, quedando este documento unido al contrato principal en forma de anexo y no siendo necesario ningún otro trámite para su realización.

El coste por el suministro en régimen de adquisición del nuevo equipamiento y coste por uso quedará fijado conforme a los precios ofertados por el adjudicatario en el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.3 Puesta en marcha del servicio

El adjudicatario contará con 30 días laborables para la puesta en marcha del servicio de impresión.

Una vez formalizado el contrato, Madrid Destino realizará junto al adjudicatario una reunión de arranque donde se definirán el equipamiento final requerido, las correspondientes ubicaciones, así como cualquier aspecto relevante para la puesta en marcha del servicio, siendo responsabilidad del adjudicatario de ajustar el Plan para la implantación del servicio propuesto en la oferta.

Los elementos suministrados deberán incluir la entrega en el lugar designado, el desembalaje y reciclaje del embalaje correspondiente, la instalación y configuración del mismo, así como las pruebas necesarias para comprobar su correcto funcionamiento.

2.4 Gestión del servicio

La gestión del servicio estará sujeto a las siguientes condiciones:

- Todos los equipos deberán ser mantenidos en perfecto estado de uso por la empresa adjudicataria hasta la finalización del contrato.
- La empresa adjudicataria se hará cargo de todas las reparaciones que precisen los equipos a lo largo de la vida del contrato, siendo a su cargo conceptos tales como desplazamientos, salidas de taller, mano de obra, piezas, repuestos, tóner, reveladores, etc. y cualquier coste que pudiera producirse en estos conceptos.
- Todos los materiales empleados (piezas, repuestos y consumibles) serán originales.
- El envío de tóner u otros consumibles (botes residuales de tóner) necesarios para el funcionamiento de impresoras y multifuncionales, se realizará cuando un equipo comience a dar avisos de que se está agotando sin necesidad de aviso previo por parte del personal de Madrid Destino. Este servicio se realizará mediante una herramienta de monitorización que administrará los dispositivos de un modo centralizado.

Se valorará positivamente la definición del plan para la gestión del servicio.

2.5 Normas comunes

Todos los sistemas, sus componentes y productos deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos de calidad, ergonómicos, medioambientales, eficiencia energética, compatibilidad electromagnética y seguridad.

En el presente apartado se sigue lo especificado en la guía SWD (2020) nº 148 “Criterios de contratación pública ecológica de la UE para aparatos de reproducción gráfica, bienes fungibles y servicios de impresión”, publicada en el año 2020 por la Comisión Europea.

En particular, se deberán cumplir los siguientes apartados:

2.5.1 Disposiciones de obligado cumplimiento

Cuando los sistemas, sus componentes y productos estén sujetos a cumplimiento de requisitos técnicos esenciales establecidos en reglamentos, directivas, o en otras disposiciones normativas de obligado cumplimiento, tanto en el ámbito europeo como el nacional, el suministrador será responsable del cumplimiento de los mismos.

2.5.2 Seguridad general de los productos

Se ajustarán a la Directiva 2001/95/CE relativa a la seguridad general de los productos (R.D. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos B.O.E. de 10 de enero de 2004).

2.5.3 Mercado CE

Cuando sea aplicable, los productos deberán venir marcados con la etiqueta CE.

2.5.4 Características medioambientales y gestión medioambiental

En el caso en que se haya determinado que los equipos disponen de la correspondiente etiqueta ecológica de tipo 1, la acreditación se llevará a cabo en línea con lo indicado en la guía SWD (2020) nº 148, de forma que se cumplan los requisitos de eficiencia energética y gestión del consumo eléctrico establecidos en la última especificación publicada por Energy Star.

Se indicará, en su caso, en el apartado correspondiente, si los productos ofertados disponen de algún tipo de etiquetado ecológico o certificado que garantice una baja incidencia medioambiental.

En materia de restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas y sobre la gestión de los residuos de los productos eléctricos y electrónicos ofertados, serán de aplicación la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, el Real Decreto 219/2013, de 22 de marzo, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, el Reglamento (CE) nº 1907/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y mezclas químicas (REACH) y el Reglamento (CE) nº 1272/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas (CLP). Al objeto de la verificación de este requisito, se considerarán conformes los productos que dispongan de la etiqueta ecológica de tipo 1. En caso contrario, Madrid Destino podrá solicitar al adjudicatario la acreditación de la

efectiva aplicación de las restricciones a la utilización de las sustancias peligrosas y la gestión de los residuos de los productos eléctricos y electrónicos en los términos que resulten adecuados conforme a las normativas técnicas.

2.5.5 *Compatibilidad electromagnética*

Todos los sistemas, sus componentes y productos a adjudicar en los contratos basados en este acuerdo marco cumplirán los requisitos de protección establecidos en la Directiva 2014/30/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de compatibilidad electromagnética y en el Real Decreto 186/2016, de 6 de mayo de 2016, por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos.

2.5.6 *Equipos ofertados*

Los productos ofertados estarán en disposición de venderse en el mercado nacional en el momento de realizarse la oferta, no pudiendo ofertarse prototipos. Únicamente serán admisibles equipos de nueva fabricación, no admitiéndose equipos reacondicionados ni reestructurados. El equipamiento de los artículos ofertados será, como mínimo, el incorporado de serie por los modelos de venta al público con la misma denominación.

Todos los productos ofertados se identificarán mediante la marca, la denominación del modelo, y el código del fabricante.

2.5.7 *Accesibilidad universal y diseño para todos*

De acuerdo con lo previsto en los artículos 125 y 126 de la LCSP se podrán tener en consideración todos los elementos que faciliten el uso de los productos ofertados por personas con discapacidad.

2.6 Garantía de los productos en régimen de adquisición

El adjudicatario del contrato deberá garantizar el correcto funcionamiento de los productos suministrados en régimen de adquisición por un plazo de garantía de al menos 4 años, a contar desde la fecha de su recepción. Como consecuencia de que la garantía exigida en los contratos basados para los equipos en régimen de adquisición es de al menos 4 años, no se afectará a estos equipos coste alguno por reparación durante dicho periodo, incluida la reposición de piezas y cualquier trabajo que sea necesario para el uso de la máquina.

Las reparaciones deberán realizarse con carácter preferente in situ, es decir, en el lugar en el que se encuentre el producto en el momento de notificarse la avería. En caso de que no pudiera realizarse la reparación in situ, los gastos de embalaje y traslado del equipo averiado serán de cuenta del contratista.

En caso de no lograr la reparación deberá procederse a la entrega de un equipo análogo de sustitución hasta la completa reparación. Los gastos de la entrega de este equipo de sustitución, incluidos embalaje y transporte correrán a cargo del adjudicatario.

En todo caso, será obligatoria la sustitución definitiva del equipo por otro de iguales o superiores características en el caso de haber realizado tres reparaciones sobre elementos esenciales del mismo producto, siempre que lo solicite Madrid Destino y las averías no hayan sido provocadas por el uso inapropiado del elemento adquirido.

El adjudicatario deberá tener disponible un número de teléfono atendido, de marcación nacional, y un correo electrónico para la comunicación de averías o incidencias. El horario del servicio de atención a estas comunicaciones será, como mínimo, de 9 h a 17 h de lunes a viernes.

No obstante, los documentos de licitación podrán especificar, en casos justificados, un régimen de reparaciones distinto.

3 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los licitadores deberán detallar con claridad los compromisos a asumir y los niveles de servicio que está dispuesto a ofrecer y mantener en el supuesto de resultar adjudicatarios.

Este acuerdo debe incluirse en el Sobre B (Criterios no valorables en cifras o porcentajes) y tiene la consideración de requerimiento previo a la valoración de la oferta presentada.

Lo anterior implica que, si la unidad técnica correspondiente de Madrid Destino verifica que el acuerdo de nivel de servicio presentado no cumple con los requerimientos establecidos en el presente Pliego, la oferta será excluida y, en consecuencia, no será valorada.

El acuerdo del nivel que los licitadores deben incluir en sus ofertas es el siguiente:

- **Implantación del servicio:**
Se requiere que la implantación del servicio se realice en menos de 30 días laborables.
- **Reposición de consumibles:**
Ninguna máquina puede quedar fuera de servicio más de 8 horas por el motivo de que no se cuente con el consumible correspondiente.
- **Tiempo de solución ante avería:**
Se requiere que el plazo máximo que tarde el Servicio Técnico en reparar la avería y dejar el equipo operativo o, si se requiere sustitución por otro equipo de características similares o superiores, no supere los de 5 días laborables.

Para la contabilización de los tiempos se excluyen sábados, domingos y festivos.

Se valorará positivamente la mejora de los niveles de servicio.

Los licitadores justificarán adecuadamente en sus ofertas los procesos internos para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego.

4 HABILITACIÓN EMPRESARIAL

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las guías de apoyo elaboradas por el CCN en este sentido.

La conformidad con lo dispuesto en el ENS se alcanza satisfaciendo los mandatos contenidos en su texto articulado y mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del citado Real Decreto 3/2010, para la siguiente categorización:

- Nivel de Disponibilidad: Medio
- Nivel de Integridad: Medio
- Nivel de Confidencialidad: Medio
- Nivel de Autenticidad: Medio
- Nivel de Trazabilidad: Medio

En consecuencia, el adjudicatario se obliga a facilitar a Madrid Destino la correspondiente Declaración de Conformidad para el tratamiento de sistemas de información de categoría MEDIA, exigidas en la Guía de Seguridad CCN-STIC-809, con el objetivo de garantizar el compromiso de la entidad en cuestión con la seguridad de los sistemas, respecto de la información que trata o los servicios que presta. No obstante, el proveedor del servicio deberá permitir, de forma adicional, el acceso por parte de Madrid Destino al informe de auditoría emitido, con el objetivo de verificar las posibles deficiencias del sistema.

El proveedor del servicio deberá contar con una Certificación de Conformidad expedida por una Entidad Acreditada por la ENAC.

5 ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá presentar a Madrid Destino al equipo de personas con responsabilidad directa en la gestión del servicio contratado y en particular a las que se ocupen de las siguientes materias:

- Asesor comercial.
- Jefe de proyecto.
- Asesor técnico.
- Administración y facturación.
- Calidad y atención al cliente.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar a un interlocutor general que tenga contacto permanente con el equipo técnico de Madrid Destino y que realice un seguimiento integral del servicio contratado. La persona designada como interlocutor deberá gozar de la categoría profesional necesaria para coordinar los recursos internos de la organización a la que pertenece y asegurar el nivel de servicio comprometido.

6 RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como



consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, la Sociedad se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá presentar a MADRID DESTINO con carácter previo a la adjudicación, las condiciones particulares y el recibo de pago del seguro de responsabilidad señalado en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7 RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a MADRID DESTINO.

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente Pliego.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a imponer la penalización de corresponda, de conformidad con lo establecido en los pliegos que rigen la presente contratación.



Si las deficiencias en la prestación del Servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

8 CLÁUSULAS SOCIALES

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente Pliego que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.- El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

2.- En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un **uso no sexista del lenguaje**, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona Responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral:

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

4. En materia de empleo

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el Responsable del contrato y/o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La adjudicataria manifiesta que dispone en su organización interna de medidas suficientes de control, prevención y detección de la comisión de cualquier tipo de conducta que pudiera ser considerada como ilícito penal, cometida con los medios o bajo la cobertura de la propia compañía y/o a través de cualquier persona física integrante o dependiente de la misma.

A los efectos de lo expuesto en el párrafo anterior, la adjudicataria manifiesta que su actuación en el ámbito del presente contrato estará regida en todo momento por los principios de la buena fe contractual y convenientemente sujeta a Derecho, de manera que en ningún momento participará ni colaborará en la comisión de ninguna conducta que pudiera encontrarse tipificada penalmente en el ordenamiento jurídico. Asimismo, se compromete expresamente a denunciar en todo momento ante las autoridades policiales y/o judiciales competentes, cualquier conducta que pudiera apreciar como consecuencia de la ejecución de este contrato, y que puedan considerarse delictivas de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal. En el caso previsto en el párrafo anterior, la Adjudicataria colaborará en lo posible con las autoridades policiales y/o judiciales, para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos denunciados.

El ejercicio por cualquiera de las partes contratantes y/o cualquiera de las personas físicas integrantes o dependientes de las mismas, de alguna de las conductas que pudieran ser calificadas como ilícitas y constitutivas de responsabilidad penal, podrá constituir un incumplimiento contractual y, por tanto, erigirse en causa de resolución del presente contrato, dando lugar a la indemnización que pudiera resultar procedente en concepto de daños y perjuicios.

Las partes manifiestan que la firma del presente contrato se ha realizado atendiendo a las condiciones particulares de cada una, y únicamente, basándose en los criterios comerciales y/o de programación de ambos, sin que el contrato se haya firmado como consecuencia de una promesa, ofrecimiento o concesión por ninguna de las partes, de un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados que pudieran favorecer a las partes o a otros terceros.

La Adjudicataria, en el caso en el que ofrezca como mejora un Sistema Digital de Registro de Actividad, se compromete a prestar los servicios objeto del presente contrato de forma tal que los sistemas de información de Madrid Destino queden en todo momento protegidos frente a posibles intrusiones por parte de terceros, adoptando todas las medidas de precaución y protección que sean necesarias para prevenir, evitar y detectar ataques de virus informáticos, troyanos, programas espía ("spyware") u otros mecanismos de intrusión informática que puedan afectar al normal desenvolvimiento y desarrollo del presente contrato. Para ello, la Adjudicataria mantendrá actualizados, programas antivirus y cualesquiera otros mecanismos de detección de intrusiones que monitoricen los posibles intentos de introducirse en los sistemas sin la debida autorización y tendrá implementados procedimientos internos de control para asegurar que los



empleados de la Adjudicataria eviten situaciones que puedan implicar un riesgo en los sistemas de información de la Madrid Destino.

La Adjudicataria se compromete a cumplir en todo momento los estándares de Madrid Destino en lo que a requerimientos de seguridad de la información se refiere y sus posibles modificaciones, siempre y cuando Madrid Destino le comunique por escrito cuáles son estos. Su inobservancia por parte de la Adjudicataria podrá dar lugar a la resolución del contrato por parte de Madrid Destino conforme a lo estipulado en la cláusula 47 del PCAP.

Igualmente, la Adjudicataria se compromete a comunicar de forma inmediata a Madrid Destino cualquier incidente o anomalía relativa a las medidas de seguridad que puedan afectar a la misma o a sus clientes, así como cualquier posible incidencia que afecte o pueda afectar a los sistemas de información de la Madrid Destino, a fin de que ésta pueda adoptar las medidas que considere oportunas en defensa de sus propios intereses y de los de sus clientes.

Asimismo, si como consecuencia de la ejecución del presente contrato, los sistemas y aplicaciones informáticos de Madrid Destino estuvieran, de cualquier forma, conectados a los sistemas de la Adjudicataria, Madrid Destino se reserva el derecho de poder revocar el acceso o de interrumpir la conexión entre los sistemas de ambas partes.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

Fdo. Consejero Delegado

Fdo. Subdirector de Desarrollo Tecnológico.



ANEXO I “DATOS PERSONALES OBJETO DEL CONTRATO”

El presente contrato no conlleva el acceso ni el tratamiento de datos personales.