PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: CR050-17-271

ACUERDO MARCO RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ALQUILER DE EQUIPOS PARA LA IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN 3

2.OBJETO 3

3.JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES 3

4.CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO. 4

4.1 Parque de equipos que prestarán el servicio 4

4.2 Mantenimiento preventivo 6

4.3 Mantenimiento correctivo 6

4.4 Servicio de monitorización remota 7

4.5 Formación e información 7

5. CONFIGURACIÓN, MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO 8

6. NIVELES DE SERVICIO 8

7. DE LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO EN GENERAL 9

8. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO 10

9. DEVOLUCIÓN O CIERRE DEL SERVICIO 12

10. CONTROL DE CALIDAD. 12

11. DURACIÓN DEL CONTRATO. 12

12. ANEXOS 13

ANEXO I ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS 14

ANEXO II: UBICACIÓN DE INSTALACIÓN DE NEVOS EQUIPOS Y RETIRADA DE LOS ANTERIORES, EN SU CASO. .. 16

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Prescripciones Técnicas para la contratación de un servicio de impresión, fotocopiado y escaneado de documentos para los centros de Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (en adelante VEIASA).

Este Pliego recoge las necesidades que los servicios a contratar deben cubrir, a fin de posibilitar que los licitadores puedan realizar sus mejores ofertas, y aportar las soluciones según las necesidades expresadas. Las condiciones descritas en este pliego constituyen el marco que se considerará más adecuado para la obtención de la finalidad del presente Acuerdo Marco.

2. OBJETO

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas establecer las condiciones que regirán la prestación del servicio de impresión, fotocopiado y escaneado de documentos.

Este servicio será prestado en cualquier centro de trabajo de VEIASA, Estaciones de ITV, Laboratorios de Metrología y Oficinas Administrativas. En el Anexo II del presente Pliego se encuentra un listado con cada uno de los centros de VEIASA existentes en la actualidad en Andalucía, pudiendo igualmente consultarse todos los centros de trabajo objeto del presente Acuerdo Marco en la Web: http://www.veiasa.es. Y todo ello sin perjuicio de la apertura oficial de nuevos centros al público, que se produzca con posterioridad a la fecha de publicación de la presente licitación, entendiéndose también incluidos dichos centros en el objeto del presente Acuerdo Marco.

Así, si se incorporasen al presente Acuerdo Marco nuevos centros, la empresa adjudicataria deberá mantener para dichos centros los precios y condiciones estipulados para los ya existentes, de conformidad con la oferta presentada.

Todos los equipos serán gestionados desde un sistema centralizado que permitirá la monitorización de las incidencias, el cumplimiento de los niveles de servicio, así como la explotación de la información derivada del uso del servicio, de forma que redunde en la optimización del mismo.

El servicio incluirá el mantenimiento a todos los niveles de las incidencias de los equipos multifunción, del sistema centralizado de gestión y control y de la reposición de consumibles.

Las condiciones que se establecen en el presente Pliego, en orden a la calidad y cantidad de los servicios, deben entenderse como mínimas y, por tanto, podrán ser mejoradas por los distintos licitadores en todo cuanto suponga un beneficio para VEIASA, de conformidad con lo estipulado en el Anexo 8 del Cuadro Resumen, en el que se recogen los criterios de valoración y adjudicación de la licitación.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

El objeto del presente pliego no es susceptible de división en Lotes, ya que el funcionamiento de las aplicaciones de VEIASA hace necesario utilizar el mismo modelo de equipos multifunción para todos sus centros.

Adicionalmente, para un mantenimiento técnico correcto de dichos equipos, monitorización, control de incidencias y seguimiento de la calidad del servicio se requiere que la gestión del mismo sea centralizada a través de un único proveedor.

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria será responsable de la dotación, instalación, configuración, gestión inicial, puesta en marcha, formación y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios ofertados para el mismo, garantizando su plena operatividad durante la totalidad del periodo de vigencia del presente Acuerdo Marco, así como de la retirada de los equipos una vez finalizada su vigencia.

Se encuentran por tanto incluidos dentro del objeto del Acuerdo Marco los servicios detallados a continuación:

- Suministro inicial de equipos multifunción según niveles de servicios en los centros de VEIASA.
- Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos multifunción en los centros de trabajo que se detallan en el Anexo II.
- Instalación de una herramienta software de gestión centralizada de la plataforma de equipos suministrados.
- Formación en el uso de la herramienta de gestión y de los equipos multifunción.
- Reposición de todos los consumibles en la ubicación donde estén las máquinas, incluyendo cartuchos de tóner, fusores y otros recambios fungibles, quedando excluido de los mismos el papel.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
- Retirada del equipamiento propiedad de VEIASA, pasando a ser de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario la gestión de los mismos y suministro de equipos en sustitución de éstos. En la actualidad, y a modo orientativo, VEIASA tiene en propiedad un total de 51 equipos, que serán retirados al inicio del contrato Esta información puede consultarse en el Anexo II del presente Pliego.
- Retirada de los equipos de cada centro de trabajo a la finalización del Acuerdo Marco.

4.1 Parque de equipos que prestarán el servicio

El número total inicial de equipos multifunción necesarios es de 88, correspondiendo 83 a impresión en blanco y negro y 5 a impresión en color, valores a tomar con carácter orientativo. La ubicación de todas las fotocopiadoras, sus características y el momento de suministro de las mismas se establecen en el Anexo II.

Los equipos que compondrán el parque serán de nueva fabricación, no admitiéndose equipos remanufacturados, reacondicionados o de segunda mano, y deberán cumplir como mínimo las características técnicas especificadas en el Anexo I del presente Pliego. El incumplimiento de cualquiera de las características reseñadas será motivo de exclusión de la oferta o, en caso de detección posterior, de resolución contractual.

Adicionalmente, deberán cumplir los requerimientos técnicos detallados en este apartado:

- Todos los equipos suministrados serán de la misma marca, fabricante y modelo.

- Gestión: posibilidad de ser plenamente configurada a través de un navegador web.

- Compatibilidad con el Protocolo SMB 3.1.1 (Windows 10 y Windows 2016), SMB 3.0.2 (Windows 2012 R2 y Windows 8.1), SMB 3.0 (Windows 8 y Windows 2012) y SMB 2.1 (Windows 7 y Windows 2008 R2).

- Total compatibilidad para instalación de Drivers en Sistemas Windows Server 2008R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016 y Sistemas Linux Red Hat y Debian (y cualquiera de sus distribuciones derivadas).

- Todos los equipos deberán tener actualizado el microcódigo (Firmware) a la versión más reciente recomendada por el fabricante. Dicha actualización podrá solicitarse por parte de VEIASA en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo Marco, con objeto de poder adecuarse a los posibles cambios de sus Sistemas de Información en dicho periodo, estableciéndose un máximo de 72 horas para la realización de dicha actualización, a contar desde su solicitud, excluyéndose del plazo indicado los domingos y festivos. Es imprescindible que dicha actualización, en caso de no solicitarse expresamente, se realice con una periodicidad mínima anual. En caso de incumplimiento de este requisito se estará a lo dispuesto en el Anexo 10 del Cuadro Resumen relativo a las penalizaciones, pudiendo ser también causa de resolución del contrato en su caso, tal y como se indica en el Anexo 11 del Cuadro Resumen.

- Se incluirán todos los consumibles necesarios para el continuo y adecuado funcionamiento de los equipos, excepto el papel.

- Los materiales utilizados para la reparación de averías, así como los consumibles suministrados, serán los originales propios de la marca y nuevos a estrenar. Para confirmar este requisito, se podrá solicitar al adjudicatario durante la vigencia del Acuerdo Marco las facturas o bien otros elementos o pruebas que demuestren que se tratan de piezas y consumibles originales y nuevos, no reciclados, manipulados, remanufacturados o rellenados.

- Los equipos multifuncionales dispondrán de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso o tarea (estado de espera).

- Los equipos tendrán que admitir todo tipo de papel: reciclado, normal, fotográfico y pegatinas.

- La función de escáner debe soportar formatos pdf, pdf multipágina y jpg.

- Los dispositivos multifuncionales deberán incorporar un display personalizable, multitáctil y capacitativo, de uso sencillo, fácil importación/exportación de ajustes a otros dispositivos de producción documental, alta seguridad, y asignación de cuotas de impresión.

4.2 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo tendrá por objeto verificar, analizar y comprobar, de forma periódica, que los equipos están en perfecto estado de funcionamiento, permitiendo anticipar los posibles fallos o disfunciones que puedan tener los mismos antes de que provoquen indisponibilidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento de equipos con periodicidad anual como mínimo. Si el fabricante recomienda otra periodicidad con mayor frecuencia a la mínima requerida, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el mantenimiento de los equipos con la periodicidad recomendada por el fabricante, dentro de la cual se deberá sustituir o cambiar las piezas que el mismo recomiende o que estén deficientes. En este sentido, la empresa adjudicataria presentará a VEIASA un plan de mantenimiento anual, o de mayor frecuencia recomendada por el fabricante de los equipos multifunción, que será el documento de referencia para verificar el cumplimiento de éste. Dicho plan deberá aportarse en todo caso dentro del segundo semestre del periodo anual en el que se encuentre el contrato (si dicho plan de mantenimiento tiene periodicidad anual).

La empresa adjudicataria deberá notificar a VEIASA con un plazo no inferior a 15 días naturales, vía correo electrónico, el comienzo de las intervenciones de mantenimiento de los equipos, para poder notificar a los centros afectados y coordinar dicha actuación en caso de ser necesario.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los costes asociados al mantenimiento preventivo, a lo largo de toda la vida del contrato, tales como desplazamientos, mano de obra, piezas, repuestos, y cualquier coste que pudiera producirse por estos conceptos.

Todos los componentes que sean necesarios cambiar o sustituir deberán ser originales y certificados por el mismo fabricante del equipo ofertado.

La empresa adjudicataria entregará a los responsables de los centros de VEIASA un informe por cada comprobación preventiva realizada, donde se indiquen al menos los siguientes aspectos:

- Nombre, marca, modelo, y número de serie del equipo revisado.
- Ubicación del equipo.
- Comprobaciones realizadas
- Componentes sustituidos.

4.3 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo tendrá por objeto la corrección o subsanación de las averías o defectos que puedan surgir en el funcionamiento y uso normal de todos los equipos que conforman el Acuerdo Marco.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los costes asociados al mantenimiento correctivo, a lo largo de toda la vida del Acuerdo Marco, tales como mano de obra, desplazamiento, diagnóstico de una posible avería, piezas (originales), suministro de tóner, y cualquier coste que pudiera producirse por estos conceptos.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar un informe de gestión al responsable del centro tras la resolución de cada avería atendida, donde se indiquen al menos los siguientes puntos:

- Nombre, marca, modelo, y número de serie del equipo afectado.
- Ubicación del equipo.
- Descripción de la incidencia.
- Fecha y hora de notificación de la incidencia, tiempos de respuesta y resolución de la avería.

4.4 Servicio de monitorización remota

La empresa adjudicataria tendrá que configurar todos los equipos instalados de manera que envíen de forma automática a la sede central del adjudicatario los contadores actualizados en cada periodo, de tal forma que la facturación variable por páginas incluya estos parámetros. VEIASA podrá acceder a una plataforma del adjudicatario en cualquier momento, donde podrá entrar de forma personalizada y privada (con usuario y contraseña), tanto de manera centralizada por la Unidad responsable del Acuerdo Marco como individualizada para cada centro de trabajo, y usar funcionalidades dinámicas para generar en tiempo real informes sobre contadores y uso de los equipos. Además, los equipos reportarán incidencias de forma automática y desatendida al sistema central del adjudicatario, de forma que se activen en los sistemas del mismo, sin necesidad de atención del personal, los avisos correspondientes y su comunicación al equipo local de soporte técnico. Lo anterior aplicará también para el envío de consumibles, necesidad reportada de forma automática y desatendida por parte de los equipos.

La empresa adjudicataria será la responsable de tomar la información de los contadores de copias de los equipos periódicamente, con fin de emitir la facturación correspondiente. Asimismo, deberá informar de forma global, a requerimiento de VEIASA, de los consumos mensuales en copias realizadas por centro.

4.5 Formación e información

El adjudicatario debe impartir al menos un curso de formación en cada centro de VEIASA en el manejo de los equipos aportados, una vez que éstos se hallen completamente instalados. Dicha formación no supondrá ningún coste adicional para VEIASA. Asimismo, durante la vigencia del Acuerdo Marco, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de informar y atender todas aquellas dudas y cuestiones referidas al funcionamiento de los equipos instalados planteadas por el personal que vaya a trabajar con los mismos, sin costes para VEIASA.

Durante la instalación de los equipos, la empresa adjudicataria deberá entregar el manual de instrucciones de los mismos, en castellano, al personal del Centro donde se ubiquen dichos equipos, acompañado de una ficha donde se indiquen los componentes y características principales, además del número de serie.

Asimismo se debe impartir un curso de formación al personal que maneje la plataforma de gestión establecida en la cláusula 4.4 el presente Pliego.

5. CONFIGURACIÓN, MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La puesta en marcha del servicio, que tendrá una duración máxima de 30 días hábiles a contar desde la formalización del pedido, constará de las siguientes etapas:

1. Suministro de los equipos ofertados. Será necesaria la coordinación previa con la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información para la configuración de dichos equipos antes de la instalación en los centros, presentando un plan de suministro de los mismos con una antelación mínima de 15 días a la entrega de los equipos. Así, dichos equipos irán configurados y en los centros se podrá instalar el software necesario para su funcionamiento, antes de la instalación física de éstos.

2. Instalación del software de gestión y configuración de los parámetros necesarios en los servidores de los equipos de forma que queden completamente operativos y disponibles para los usuarios.

3. Impartición de los cursos de formación establecidos en la cláusula 4.5.

Los equipos se entregarán y configurarán en las direcciones especificadas, con la información que suministre VEIASA para la correcta instalación de los mismos. El traslado de los equipos, la instalación de los mismos y cualquier coste que pudiera producirse en estos conceptos correrán por cuenta del adjudicatario.

En el supuesto de que el adjudicatario no cumpla con los plazos estipulados anteriormente, se impondrán las penalizaciones contempladas en el Anexo 10 del Cuadro Resumen, pudiendo ser asimismo causa de resolución del contrato en su caso, conforme al Anexo 11.

A la finalización de la fase de puesta en marcha, el adjudicatario deberá contar con la autorización expresa de VEIASA para el inicio de los trabajos objeto del Acuerdo Marco, entendiéndose dicha autorización como conformidad con la fase de puesta en marcha, debiendo cumplirse desde ese momento los niveles de servicio especificados en la cláusula 6 del presente Pliego.

6. NIVELES DE SERVICIO

Los trabajos objeto del presente Pliego se realizarán bajo un enfoque de servicio y atendiendo a los criterios de calidad que VEIASA requiere.

Los niveles mínimos de servicio que los licitadores deben incluir en sus ofertas son:

- **Tiempo de respuesta de incidencias: <=24 horas.**

  Entendiendo tiempo de respuesta como el transcurrido entre la comunicación de la incidencia por parte de VEIASA y la visita/acceso del servicio técnico para su diagnóstico. Del periodo de 24 horas se excluyen domingos y festivos nacionales, autonómicos y locales, tanto del centro para el que se solicite como de la de la empresa adjudicataria.

- **Tiempo de resolución de incidencias: <=72 horas.**

  Entendiendo tiempo de resolución como el transcurrido entre el diagnóstico de la incidencia y la resolución de la misma, dejando el equipo plenamente operativo. Del periodo de 72 horas se excluyen domingos y festivos. nacionales, autonómicos y locales tanto del centro para el que se solicite como de la de la empresa adjudicataria

- **Plazo de entrega de consumibles: <= 48 horas**

  Este tiempo se computa desde la petición de consumible hasta su recepción en el centro donde se ha solicitado. Del periodo de 48 horas se excluyen domingos y festivos nacionales, autonómicos y locales tanto del centro para el que se solicite como de la de la empresa adjudicataria.

- **Mantenimiento preventivo:**

  Tiempo máximo para el mantenimiento preventivo de los equipos multifunción: El establecido por el fabricante, siendo en todo caso como mínimo de 1 vez al año.

Los servicios se llevarán a cabo dentro del horario de apertura de cada centro de trabajo, pudiendo consultarse el mismo en la Web: http://www.veiasa.es.

Los niveles de servicio se medirán mensualmente para velar por su cumplimiento. A tal efecto el adjudicatario deberá reportar, junto a la factura de cada centro, informes pormenorizados sobre el cumplimiento de los mismos, indicando las incidencias y sus tiempos de respuesta y resolución, el número de averías producidas en los equipos en el último mes, las peticiones de consumibles producidas y plazos de entrega, y mantenimientos preventivos realizados. Dichos informes también deberán entregarse a requerimiento de VEIASA de manera global o por periodos.

En el supuesto de no cumplir con los niveles de servicios descritos anteriormente, se impondrán las penalizaciones contempladas en el Anexo 10 del Cuadro Resumen, pudiendo ser también causa de resolución del contrato en su caso, tal y como se indica en el Anexo 11.

El tiempo de resolución de incidencias podrá ser objeto de mejora en las ofertas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 8 del Cuadro Resumen. La mejora de los niveles de servicio, de ofertarse por los licitadores, conllevará de forma automática el ajuste de los umbrales de aplicación de las penalizaciones correspondientes.

7. DE LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO EN GENERAL

Para el control del desarrollo del servicio VEIASA designa a la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información, que será la responsable de supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación objeto del Acuerdo Marco.

Por su parte, la empresa adjudicataria nombrará un Coordinador entre su personal, acreditando una experiencia mínima de dos años en el sector mediante aportación del Currículum Vitae, que actuará como interlocutor ante los Responsables de los centros de trabajo o cualquier mando de VEIASA, debiendo contar con disponibilidad absoluta para contacto telefónico y reuniones periódicas.

Además de las reuniones necesarias para la puesta en marcha del servicio, tendrán lugar reuniones trimestrales ordinarias de seguimiento. La empresa adjudicataria elaborará y remitirá, con suficiente antelación, un informe de seguimiento que será la base de las reuniones ordinarias de seguimiento trimestrales, debiendo incluirse en el mismo:

- Incidencias y mantenimientos correctivos en periodo, especificando para los equipos reparados el tipo y número de averías producidas, destacándose asimismo el número de reiteraciones del mismo tipo de avería de los equipos afectados en los últimos 3 meses)
- Mantenimientos preventivos en periodo.
- Evolución mensual de los niveles de servicio.
- Propuestas para la mejora de la eficacia y eficiencia del servicio.

Independientemente de la entrega del informe de seguimiento con periodicidad trimestral, este deberá presentarse a requerimiento de VEIASA en cualquier momento.

8. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

Además de las obligaciones que se desprendan de cualquier otra cláusula del presente Pliego, son obligaciones específicas del adjudicatario, dimanadas de la ejecución del Acuerdo Marco, las siguientes:

- La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos técnicos y humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico, debiendo acudir debidamente acreditados al centro en donde se ubique el equipo en cuestión.

- El adjudicatario deberá coordinarse con la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de la Información de VEIASA para la correcta ejecución de los servicios detallados en el presente Pliego.

- Los equipos suministrados tendrán que cumplir todas las funciones requeridas, y no se considerará completa la instalación de los mismos si alguna de las funciones no está correctamente instalada.

- La empresa adjudicataria deberá facilitar uno o varios medios de comunicación permanentes (teléfono, correo electrónico, etc.) a VEIASA, con el fin de que se le hagan llegar todas aquellas incidencias acontecidas a los mismos. En los equipos instalados deberá figurar adherida una etiqueta o pegatina en donde se indiquen dichos medios de comunicación.

- En el supuesto de que uno o varios elementos entregados se deterioren por causas no imputables a VEIASA, aun estando ya en su poder, estos deberán ser restituidos a su correcto estado de uso por cuenta del adjudicatario.

- En caso de un incorrecto funcionamiento, baja calidad de impresión o fallos intermitentes, se tratará como incidencia y se gestionará de igual forma que una avería, es decir, se aplicarán los mismos niveles de servicio descritos en la cláusula 6 del presente Pliego, desde que VEIASA lo

ponga en conocimiento del adjudicatario, en caso que, por sus características, el fallo no fuera detectado por el sistema de monitorización.

- Será obligatoria la sustitución de aquellos equipos que presenten averías continuas, cuyo origen no se encuentre en la incorrecta manipulación de los mismos por VEIASA. En el caso en que un equipo sufra averías de forma continuada por un periodo de tiempo prolongado (3 averías en un mismo mes o 1 avería mensual en 3 meses), será sustituido de forma inmediata por otro igual o de superiores características, sin coste alguno para VEIASA. En este caso la sustitución se producirá en el plazo máximo de 2 días hábiles desde que VEIASA lo ponga en conocimiento del adjudicatario en caso que por sus características, el fallo no fuera detectado por el sistema de monitorización. constituyendo un compromiso de servicio. En el supuesto de no cumplir con el plazo estipulado, se impondrán las penalizaciones contempladas en el Anexo 10 del Cuadro Resumen pudiendo ser asimismo causa de resolución del contrato en su caso, según el Anexo 11.

- En caso de apertura de nuevos centros, para la provisión de los equipos se establece un plazo máximo de 10 días hábiles desde la comunicación oficial por parte de VEIASA. En el caso del cierre de un centro, los equipos deberán ser retirados por el adjudicatario en los plazos que se acordarán en cada caso. VEIASA avisará igualmente como mínimo con 30 días hábiles de antelación.

- Si durante la vigencia del Acuerdo Marco los equipos quedaran descatalogados, se deberá comunicar formalmente y por escrito el cambio del modelo que se suministrará para aquellos centros para los que VEIASA solicite equipos nuevos o haya equipos que sustituir en otros centros. Para la aprobación del mencionado modelo por VEIASA, se suministrará un equipo para que se puedan realizar las correspondientes pruebas técnicas de compatibilidad. Asimismo, el nuevo modelo a suministrar deberá estar soportado por la herramienta de gestión centralizada.

- En el caso de que los equipos quedasen obsoletos por no cumplir alguna de sus funciones principales (fotocopiado, escaneado e impresión) debido a alguna incompatibilidad con el sistema de VEIASA, se procederá a la sustitución de todos ellos en los mismos términos establecidos para el caso de equipos descatalogados.

- La empresa adjudicataria ha de garantizar la correcta gestión de los residuos generados en las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos según la legislación vigente, a excepción de los consumibles y tóner agotados, cuya gestión será responsabilidad exclusiva de VEIASA, no admitiéndose por tanto su retirada por parte del adjudicatario. Los consumibles o tóner se depositaran en los dispositivos de almacenamiento de residuos establecidos en todos los centros de VEIASA.

- El servicio y los centros de soporte técnico deberán ser del propio adjudicatario o centros oficiales del fabricante. La empresa a contratar garantizará a VEIASA la responsabilidad por los daños y perjuicios (incluida la sustracción de mobiliario, materiales, valores o efectos) que ocasione su personal durante la ejecución del contrato en bienes muebles e inmuebles, cuando quede suficientemente probado que ha sido realizada por su personal, ya sea por negligencia o dolo. La forma de responder será mediante reposición, pago en efectivo o deducción de la facturación mensual, a criterio de VEIASA.

- El personal que preste los servicios dependerá, exclusivamente, del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir

las disposiciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, referida al propio personal a su cargo.

- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la continuidad en la ejecución del contrato. En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes, la empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas para garantizar, en todo caso, la estabilidad en la calidad de la ejecución del contrato, sustituyendo al personal que causen dicha situación por otros de igual cualificación.

- VEIASA podrá exigir al adjudicatario que sustituya o traslade a cualquier trabajador adscrito al servicio, cuando no proceda con la debida corrección en el centro de trabajo, o no demuestre la diligencia precisa en el desempeño de su cometido, en un plazo de 24 horas, a contar desde la solicitud por escrito por parte de VEIASA.

9. DEVOLUCIÓN O CIERRE DEL SERVICIO

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio a VEIASA, con el objetivo de conseguir un cierre ordenado del mismo.

La fase de devolución tendrá una duración de 20 días hábiles.

Durante esta fase progresiva seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la prestación de los servicios para los equipos que sigan estando habilitados en el ámbito del presente Acuerdo Marco.

VEIASA solicitará al adjudicatario la retirada progresiva de los equipos. En el supuesto de no cumplir con el plazo estipulado para la retirada de los equipos, se impondrán las penalizaciones contempladas en el Anexo 10 del Cuadro Resumen, pudiendo ser asimismo causa de resolución del contrato en su caso, según el Anexo 11.

10. CONTROL DE CALIDAD.

La empresa adjudicataria deberá establecer un control de calidad de los servicios prestados, certificando así que se ajustan a las especificaciones técnicas exigidas en el presente Pliego.

El adjudicatario deberá facilitar encuestas de satisfacción del servicio firmadas por el responsable de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información, con periodicidad trimestral. Las encuestas deberán recoger aspectos cuantitativos y cualitativos. Dichas encuestas podrán desarrollarse a través de una aplicación informática.

11. DURACIÓN DEL CONTRATO.

Se prevé una duración del contrato de CINCO AÑOS, a contar desde la fecha de formalización del Acuerdo Marco.

La duración del Acuerdo Marco se justifica en que el plazo de 5 años es el habitual para la amortización de estos equipos; adicionalmente, el periodo de garantía total del fabricante de estos equipos electrónicos es también de 5 años.

12. ANEXOS

- **Anexo I**: Especificaciones técnicas de los equipos.
- **Anexo II**: Ubicación de instalación de nuevos equipos y retirada de los anteriores, en su caso.

ANEXO I ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

EQUIPO MULTIFUNCIÓN B/N

Parámetro	Requisito
Funciones:	Impresión, escáner y fotocopia
Tecnología de impresión:	Láser con tóner
Velocidad de copia/impresión	25 ppm A4
Tiempo de impresión primera página en B/N:	Máximo 5 segundos
Resolución copia:	600 x 600 ppp
Resolución impresión:	600 x 600 ppp
Alimentador de escáner doble cara:	Sí
Velocidad de escaneado:	80 páginas por minuto
Memoria Estándar (RAM y Disco duro)	1,5 GB RAM, 250 GB HD
Capacidad de entrada de papel A4 (80g/m²) en cassettes (no bypass)	Mínimo 1100 hojas
Capacidad de salida de papel A4 (80g/m²)	Mínimo 500 hojas
Doble cara automática:	Sí
Gramaje de papel (g/m²)	De 52 a 300 g/m²
Número de bandejas de entrada estándar	2 cassettes + 1 bandeja manual bypass
Formato de papel:	Desde A5 a A3
Accesorios incluidos:	Mueble de soporte con ruedas integrado en el diseño del equipo.

EQUIPO MULTIFUNCIÓN COLOR

Parámetro	Requisito
Funciones:	Impresión, escáner y fotocopia
Tecnología de impresión:	Láser con tóner
Velocidad de copia/impresión	20 ppm A4
Tiempo de impresión primera página:	Máximo 6 segundos BN y 8 segundos color
Resolución copia:	600 x 600 ppp
Resolución impresión:	1200 x 1200 ppp
Alimentador de escáner doble cara:	Sí
Velocidad de escaneado:	80 páginas por minuto
Memoria Estándar (RAM y Disco duro)	2 GB RAM, 250 GB HD
Capacidad de entrada de papel A4 (80g/m²) en cassettes (no bypass):	Mínimo 1.100 hojas
Capacidad de salida de papel A4(80g/m²)	Mínimo 500 hojas
Doble cara automática:	Sí
Gramaje de papel (g/m²)	De 52 a 300 g/m²
Número de bandejas de entrada estándar	2 cassettes + 1 bandeja manual bypass
Formato de papel:	Desde A5 a A3
Accesorios incluidos:	Mueble de soporte con ruedas integrado en el diseño del equipo.

Los licitadores deberán entregar certificados expedidos por institutos o servicios oficiales encargados del control de calidad, de competencia reconocida, que acrediten la conformidad de productos perfectamente detallada mediante referencias a determinadas especificaciones o normas (UNE, ISO, etc. .) que acrediten la calidad, valor técnico y funcionalidad de dichos artículos.

ANEXO II: UBICACIÓN DE INSTALACIÓN DE NEVOS EQUIPOS Y RETIRADA DE LOS ANTERIORES, EN SU CASO.

		EQUIPOS NUEVOS		EQUIPOS ANTIGUOS			
PROVINCIA	CENTRO	NÚMERO DE MÁQUINAS A INSTALAR	CARACTERÍSTICAS	EQUIPO A RETIRAR	MARCA	MODELO	N° DE SERIE
ALMERÍA	I.T.V. Y METROLOGIA HUERCAL DE ALMERIA 1	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	FQY82951
		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. ALBOX	1	B/N	SÍ	CANON	IR2270ES	KGL17836
	I.T.V. BALANEGRA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	NZT05150
	I.T.V. VERA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2270ES	KGL26824
	I.T.V. VELEZ RUBIO	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. VICAR	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. HUERCAL DE ALMERIA 2	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. NIJAR	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	NZT01858
	I.T.V. LAS TRES VILLAS	1	B/N	NO	–	–	–
CADÍZ	I.T.V. Y METROLOGIA S. FERNANDO	1	B/N	SÍ	CANON	IR2022EU	MWT05326
		1	B/N	SÍ	CANON	IR2200ES	UHK35665
	I.T.V. VILLAMARTIN	1	B/N	SÍ	CANON	IR2200ES	UHK35910
	I.T.V. JEREZ DE LA FRONTERA	1	B/N	SÍ	CANON	IR3225NEU	DFK00529
	I.T.V. CHIPIONA	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. ALGECIRAS	1	B/N	SÍ	CANON	IR3225NEU	DFK25282
	I.T.V. CÁDIZ	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	FQQ10675
	I.T.V. PUERTO REAL	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	FQQ10674
CÓRDOBA	I.T.V. Y METROLOGÍA CÓRDOBA 1	1	B/N	SÍ	CANON	IR2200I	NZT05562
		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. POZOBLANCO	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	NZU50508
	I.T.V. BAENA	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. PEÑARROYA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	NZU53280
	I.T.V. LUCENA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	NZU39857
	I.T.V. CÓRDOBA 2	1	B/N	SÍ	CANON	IR2270ES	KGL58554
	I.T.V. PRIEGO DE CÓRDOBA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	NZT02638
	I.T.V. MONTORO	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	FQY40666
	I.T.V. PUENTE GENIL	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. PALMA DEL RIO	1	B/N	NO	–	–	–
GRANAD	I.T.V. Y METROLOGÍA GRANADA	1	B/N	NO	–	–	–

		EQUIPOS NUEVOS		EQUIPOS ANTIGUOS			
PROVINCIA	CENTRO	NÚMERO DE MÁQUINAS A INSTALAR	CARACTERÍSTICAS	EQUIPO A RETIRAR	MARCA	MODELO	N° DE SERIE
A		1	B/N	SÍ	CANON	IR2018IEU	MWTY09762
	I.T.V. BAZA	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. LOJA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2022	MWT05227
	I.T.V. HUESCAR	1	B/N	SÍ	CANON	IR2070	KGL53884
	I.T.V. GUADIX	1	B/N	SÍ	CANON	IR3025	SUK04127
	I.T.V. MOTRIL	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. PELIGROS	1	B/N	SÍ	CANON	IR2270ES	KGL57912
	I.T.V. LAS GABIAS	1	B/N	SÍ	CANON	IR3225NEU	DFK05922
	I.T.V. ORGIVA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	FQY40552
HUELVA	I.T.V. HUELVA Y LAB.MET HUELVA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2525I	FSQ34650
		1	B/N	SÍ	CANON	IR3025NEU	MTX06597
	I.T.V. THARSIS	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	NZT02637
	I.T.V. LA PALMA DEL CONDADO	1	B/N	NO	–	–	–
		1	B/N	SÍ	CANON	IR2200ES	UHK15608
	I.T.V. ZALAMEA LA REAL	1	B/N	SÍ	CANON	IR2200	UHK18000
	I.T.V. SAN JUAN DEL PUERTO	1	B/N	SÍ	CANON	IR2525I	FSQ31539
	I.T.V. GALAROZA	1	B/N	NO	–	–	–
JAÉN	I.T.V. Y LAB.MET JAÉN	1	B/N	SÍ	CANON	IR2270	KBU07004
		1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	NZT05561
	I.T.V. ÚBEDA	1	B/N	NO	–	–	–
		1	B/N	SÍ	CANON	IR2200	UHK04762
	I.T.V. BEAS DE SEGURA	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. ALCALÁ LA REAL	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. GUARROMÁN	1	B/N	SÍ	CANON	IR2270	KGL61619
	I.T.V. QUESADA	1	B/N	SÍ	CANON	IR3225NEU	DFK05346
	I.T.V ANDÚJAR	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. MARTOS	1	B/N	SÍ	CANON	IR2525I	FSQ37901
MÁLAGA	I.T.V. ALGARROBO	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. RONDA	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. ANTEQUERA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	NZU28655
	I.T.V. ESTEPONA	1	B/N	SÍ	CANON	IR3025	SUK00252
	I.T.V. GUADALHORCE DIDEROT	1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. EL VISO	1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	NZU41270
		1	B/N	NO	–	–	–

			EQUIPOS NUEVOS		EQUIPOS ANTIGUOS			
PROVINCIA	CENTRO		NÚMERO DE MÁQUINAS A INSTALAR	CARACTERÍSTICAS	EQUIPO A RETIRAR	MARCA	MODELO	N° DE SERIE
	I.T.V. EL PALO		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. MARBELLA		1	B/N	SÍ	CANON	IR2530I	FTZ31475
	I.T.V. MIJAS		1	B/N	NO	–	–	–
	METROLOGÍA MÁLAGA		1	B/N	SÍ	CANON	IR2520	NZU38660
SEVILLA	I.T.V. OSUNA		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. UTRERA		1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	FQY81467
	I.T.V. CARMONA		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. CAZALLA DE LA SIERRA		1	B/N	SÍ	CANON	IR2270	KGL17479
	I.T.V. ECIJA		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. GELVES		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. RINCONADA		1	B/N	SÍ	CANON	IR3025NEU	SUK06424
	I.T.V. ALCALA DE GUADAIRA		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. SEVILLA	I.T.V	1	B/N	NO	–	–	–
		METROLOGÍA	1	B/N	SÍ	CANON	IR2530I	FTZ31262
		JEFATURA	1	COLOR	SÍ	CANON	IR ADV C2225I	LYE09610
	I.T.V. LEBRIJA		1	B/N	SÍ	CANON	IR2520I	FQY41051
	I.T.V. MORON		1	B/N	NO	–	–	–
	I.T.V. SANLÚCAR LA MAYOR		1	B/N	NO	–	–	–
	OFICINAS CENTRALES	MANTENIMIENTO	1	COLOR	NO	–	–	–
		SS.II	1	COLOR	SÍ	CANON	IR ADV C5030I	GNM95834
		DIRECCIÓN	1	COLOR	NO	–	–	–
		PIRÁMIDE	1	COLOR	NO	–	–	–
		REPROGRAFÍA	1	B/N	NO	–	–	–
		METROLOGÍA	1	B/N	SÍ	CANON	IMAGERUNNER2520I	NZT05059

Este Anexo es de carácter orientativo, ya que en el suministro y prestación de servicios de mantenimiento objeto del presente Acuerdo Marco se encuentran incluidos todos los centros de los que dispone VEIASA en la actualidad y, a su vez, los centros que VEIASA pueda abrir durante el período de vigencia del Acuerdo Marco objeto de la presente licitación. Asimismo, hasta la ejecución del contrato, el número de equipos propiedad de VEIASA está también sujeto a variación.

En la página Web: http://www.veiasa.es podrá consultarse la información detallada y actualizada de los centros de VEIASA