PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SALUD Y FAMILIAS EN SEVILLA

Contrato del servicio de impresión en pago por copia en las sedes de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla.

EXPTE.: SPER – 03/2021
CONTR 2021 485087

Avenida Luis Montoto, 87.
41071 Sevilla

Teléf: 955 00 68 00 Fax: 955 00 68 47
dt.se.csalud@juntadeandalucia.es

REGINA MARIA SERRANO FERRERO		31/05/2021	PÁGINA 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGwmmlTc84eE28t8v8V7O8L756pW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN
2.- OBJETO
3.- CÁLCULO DEL IMPORTE DEL CONTRATO
    3.1.- VOLUMEN DE IMPRESIÓN
    3.2.- PLAZO DE DURACIÓN Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGAS
    3.3.- IMPORTE DEL CONTRATO
4.- EQUIPOS MULTIFUNCIÓN
    4.1.- CARACTERÍSTICAS COMUNES
    4.2.- TIPOLOGÍAS
        4.2.1.- EQUIPO MULTIFUNCIÓN TIPO 1
        4.2.2.- EQUIPOS MULTIFUNCIÓN TIPO 2
        4.2.3.- EQUIPOS MULTIFUNCIÓN TIPO 3
    4.3.- ANTIGÜEDAD DE LOS EQUIPOS
    4.4.- DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS
    4.5.- NÚMERO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN
5.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO
    5.1.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO
    5.2.- SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN
    5.3.- MANTENIMIENTO DEL SERVICIOS
        5.3.1.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO
        5.3.2.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO
    5.4.- GESTIÓN DE CONSUMIBLES
    5.5.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS
        5.5.1.- SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS
6.- CALIDAD DE SERVICIOS
    6.1.- ACUERDOS DE NIVEL SERVICIOS
    6.2.- PENALIZACIONES
7.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
    7.1.- DOCUMENTACIÓN
    7.2.- RESPONSABLE DEL CONTRATO
    7.3.- JEFE DEL PROYECTO
    7.4.- COMITÉ TÉCNICO
8.- PLAN DE PROYECTO
9.- CONDICIONES GENERALES
    9.1.- CONFIDENCIALIDAD
    9.2.- LUGAR DE REALIZACIÓN
    9.3.- PROPIEDAD INTELECTUAL
    9.4.- SEGURIDAD
    9.5.- INFORMACIÓN DE BASE
    9.6.- SEGUROS
10.- GARANTÍA
11.- FACTURACIÓN

1.- INTRODUCCIÓN

La Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla se enfrenta al reto continuo de proporcionar unos servicios generales a la ciudadanía modernos y eficientes. Las tecnologías de la información desempeñan un papel destacado en ello.

Para el normal desarrollo del trabajo diario y la actividad administrativa, resulta de vital importancia el tratamiento documental físico, que comprende principalmente el fotocopiado, impresión desde equipos informáticos y el escaneado documental a red.

En los últimos años en la Delegación Territorial se ha llevado a cabo un cambio del modelo tradicional de impresión, basado en la adquisición de impresoras y equipos multifuncionales con sus gastos asociados de mantenimiento y costes de consumibles, por un modelo de servicio de gestión integral de impresión en el que la empresa adjudicataria aporte los medios necesarios para posibilitar la impresión en las condiciones definidas en este pliego, a un coste determinado por página, tanto en blanco y negro como a color, permitiendo además el control eficaz del volumen de impresión con mecanismos como la gestión de cuotas de impresión y la restricción en el uso del color.

Mediante la presente contratación se pretende aplicar el modelo de servicio “pago por copia impresa” a todo el tratamiento documental general de la Delegación Territorial, dada la experiencia positiva obtenida hasta ahora.

2.- OBJETO

El objeto de la presente contratación es la prestación de un servicio de impresión en pago por copia en las sedes de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla.

A continuación se enumeran los principales elementos que conforman el servicio solicitado:

- Habilitación de equipos multifuncionales o impresoras necesarios para atender las necesidades planteadas en cada momento por la Delegación Territorial según los tipos definidos en el apartado 4 del presente Pliego. Asimismo, deberá instalar, configurar, proporcionar formación y realizar el posterior mantenimiento de dichos equipos.
- Mantenimiento preventivo de los equipos: verificar, analizar y comprobar que los equipos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, permitiendo identificar los posibles fallos o disfunciones que puedan tener los mismos.
- Mantenimiento correctivo de los equipos: corrección o subsanación de las averías o defectos que puedan surgir en el funcionamiento de los equipos, cuando estos no puedan ser resueltos de manera remota.
- Reposición de consumibles, excepto papel.
- Implantación y mantenimiento de solución de control de impresión, e identificación de usuarios para equipos multifuncionales.
- Habilitación de la funcionalidad necesaria a nivel de multifuncionales en modalidad software con el objetivo de controlar el fotocopiado (y en su caso fax), integrada con el software de control general.
- Retirada de los equipos que están en las distintas sedes de la Delegación Territorial.
- Impartición de al menos un curso de formación de nivel avanzado para los administradores para el manejo de los equipos aportados, y un curso para el manejo del software indicado anteriormente una vez que éstos se hallen completamente instalados.

3.- CÁLCULO DEL IMPORTE DEL CONTRATO

3.1.- VOLUMEN DE IMPRESIÓN

A título informativo, el volumen total de impresión se estima en una media de 95.000 páginas mensuales en blanco y negro y 1.000 páginas a color. La entidad adjudicataria deberá aportar los dispositivos necesarios para hacer frente a este volumen de impresión, pero teniendo en cuenta la distribución de los usuarios en las distintas sedes y sus necesidades de impresión, para lo cual se exige poner a disposición 3 tipos diferentes de dispositivos según se especifica en el apartado 4 de este Pliego.

Según lo anterior, la distribución actual de los equipos por sede se especifica en el apartado 4 de este Pliego.

La impresión en formato A3 resulta residual, representando menos del 2% del total. A estos efectos de coste, la página impresa en A3 contará como dos páginas impresas en A4.

Aunque se admite un coste por copia en monocromo diferente al coste por copia en color, dichos costes serán los mismos para cualquier dispositivo y para cualquier tipo de cobertura del papel. Cuando se imprima un documento con unas páginas a color y otras en monocromo sólo se contarán como páginas en color las que efectivamente lo sean.

Del número total de páginas que se han estimado, la Delegación Territorial se compromete a abonar un mínimo mensual de 75.000 copias en blanco y negro y 600 copias en color, se impriman o no.

Por razones de reorganización de dependencias o por cambio en las necesidades de la Delegación Territorial, podrá incrementarse o reducirse el número de impresoras en la cantidad que se recoge en el presente Pliego en su apartado 4.5, y las copias estimadas anteriormente aumentarán o disminuirán en proporción.

Al estar el precio fijado en unidades de copia debe tenerse en cuenta que el consumo efectivo estará condicionado por las necesidades reales de la Administración y que por tanto no estará obligada a realizar una determinada cuantía de las unidades ni a gastar la totalidad del presupuesto reflejado en este contrato. No obstante se garantizará el consumo mínimo citado de número de copias indicada (blanco y negro y color), con el objetivo de asegurar la necesaria rentabilidad de la operación.

3.2.- PLAZO DE DURACIÓN Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGAS

Conforme al artículo 29 de la LCSP, los contratos de suministros y servicios de prestación sucesiva tendrán un plazo máximo de cinco años, incluyendo las posibles prórrogas que en aplicación del apartado segundo de este artículo acuerde el órgano de contratación, respetando las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias que sean aplicables al ente contratante.

El plazo de ejecución de este contrato será de 24 meses desde su inicio, con posibilidad de prórroga de hasta otros 24 meses.

3.3.- IMPORTE DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación se ha determinado en base a la estimación del número de copias mensuales tanto por copia en blanco y negro como a color, calculado a su vez en base a la información del consumo real durante los últimos 12 meses, multiplicado por los costes estimados por copia y por el tiempo en meses del plazo inicial de ejecución.

Como se ha mencionado anteriormente, el volumen total de copias impresas y fotocopiadas se estima en una media de 95.000 páginas mensuales a monocromo y 1.000 páginas mensuales a color.

Estimación número de copias para precio de licitación para 24 meses:

	PRECIO ESTIMADO	N.º COPIAS MES ESTIMADAS	N.º COPIAS 24 MESES ESTIMADAS	IMPORTE 24 MESES
BLANCO Y NEGRO	0,0200 €	95.000	2.280.000	45.600 €
COLOR	0,0700 €	1.000	24.000	1.680 €
TOTAL SIN IVA				47.280€

El presupuesto desglosado distribuyendo costes para un periodo de 24 meses es el siguiente:

CONCEPTO	PORCENTAJE	IMPORTE
Aprovisionamiento e instalación de equipos PTDs	56%	26.476,80 €
Desarrollo e implementación de hardware para la gestión y control de copias	17%	8.037,60 €
Reposición de consumibles	13%	6.146,40 €
Mantenimiento preventivo y correctivo	8%	3.782,40 €
Solución digitalización certificada	6%	2.836,80 €
TOTAL (SIN IVA)		47.280,00 €
IVA (21%)		9.928,80 €
TOTAL (IVA INCLUIDO)		57.208,80 €

Importe total (IVA excluido): 47.280 €
Importe del IVA: 9.928,80 €
Importe total (IVA incluido): 57.208,80 €
Valor estimado: 104.016,00 €

El presupuesto de licitación del contrato para un periodo de 24 meses es de 47.280 € (IVA excluido). A esta cantidad le corresponde una cantidad de IVA al 21% de 9.928,80 €, ascendiendo la cantidad global a 57.208,80 € (IVA incluido).

El valor estimado del contrato es de 104.016,00 € donde se contempla una prórroga de otros 24 meses y la posibilidad de modificación del contrato hasta un 20% de su importe.

Presupuesto de licitación…….. 47.280,00 €
Prórroga…… 47.280,00 €
Posibilidad de modificación del contrato hasta un 20% de su importe…….. 9.456,00
VALOR ESTIMADO…… 104.016,00 €

4.- EQUIPOS MULTIFUNCIÓN
Las características indicadas en este apartado deben ser consideradas mínimas, siendo objeto de valoración de acuerdo con lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Consideraciones generales:

- Los requisitos mínimos exigibles son los que se detallan en el presente apartado 4, tanto en características comunes como para cada tipo de equipo. Los equipos que se oferten con características inferiores no se tendrán en consideración y serán excluidos de la presente licitación.
- El licitador deberá realizar una oferta homogénea de los equipos, con una única marca en concreto y con un único modelo de equipo para cada tipo de los dispositivos, de tal forma que el servicio sea estándar.
- El servicio de impresión deberá ser funcional con los servidores de impresión que tenga implementados la delegación en toda la duración del contrato.
  En la actualidad el servidor de impresión de la Delegación Territorial es Microsoft Windows Server 2008 Standard, Service Pack 2 y 32 bits, estando prevista la actualización a versiones superiores de Microsoft Windows Server. El servicio de impresión deberá ser funcional en un entorno con puestos de trabajo Windows 7 (32 y 64 bits), Windows 8 y Windows 10 y deberán aportar los drivers necesarios de los equipos que se oferten para garantizar la prestación de los servicios solicitados.
- Se definen 3 tipos de equipos multifunción. El adjudicatario podrá proponer durante la prestación del servicio, por cambios tecnológicos o para la consecución de una mayor eficiencia, subtipologías que permitan satisfacer mejor las necesidades. Estas propuestas serán estudiadas y aceptadas, en su caso, por la Delegación Territorial, aunque en ningún caso puede suponer un aumento de costes del servicio.
- La velocidad mínima de impresión indicada para cada tipo corresponde a una cara A4, blanco y negro y color, en modo normal, correspondiente a un trabajo individual.

4.1.- CARACTERÍSTICAS COMUNES

Todos los equipos dispondrán de las siguientes características comunes:

- Tecnología láser
- Equipos conectados a red, aunque en su caso el uso real pueda ser personal.
- Identificación de usuarios. Los usuarios se identificarán en los dispositivos mediante código PIN.
- Posibilidad de impresión retenida. Como medida de ahorro de costes, los dispositivos permitirán que el trabajo enviado a imprimir se libere solo en presencia de la persona que lo ha enviado en cualquiera de las impresoras del sistema, mediante las correspondientes credenciales, garantizándose así que pueda enviar un documento a imprimir pero que éste no se imprima en el dispositivo hasta que el usuario se autentifique en él. Esta autentificación se realizará mediante el código PIN del usuario.
- Eliminación de los trabajo que, almacenados en memoria, no hayan sido impreso pasados un cierto tiempo.
- Funcionalidad de impresión y escaneo a doble página.
- Conectividad de red 10/100/1000 BaseT, al menos USB 2.0.
- Capacidad de carga de papel de 2 casetes. Uno de los casetes debe soportar todos los formatos de papel indicados por modelo.
- Lenguajes de descripción de páginas, al menos: PCL 6, PostScript3.
- Posibilidad de fijar por defecto la impresión a doble cara.
- La tecnología no debe exigir un tipo de papel de características especiales. Los equipos tendrán que admitir papel reciclado, normal, enriquecido, pegatinas, acuse de recibos de correos:
  - Para TIPO 1 y TIPO 2: sobres 115x225 mm, sobres 184x261 mm y sobres 260x360 mm.
  - Para TIPO 3: sobres 115x225 mm y sobres 184 x261 mm.
  - Gramaje soportado de papel para todos los tipos de dispositivos: al menos el rango de 60 a 220 gr/m²
- La función de escáner debe soportar formatos tiff, jpg, pdf y pdf buscable (con OCR), y debe poder elegirse el tipo de resolución en cada momento.

- Escaneo en red. Durante el escaneo podrá seleccionarse desde el equipo multifunción el formato deseado y el destino. Será posible elegir entre una carpeta de red o su envío por correo electrónico a la cuenta corporativa del usuario.
- Equipos en formato pie con ruedas para que quede a una altura idónea para su uso.
- Características avanzadas de seguridad y ahorro energético. Los equipos ofertados dispondrán de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de estado "en espera".
- Cumplimiento de marcado CE (Comunidad Europea) para garantizar que el equipo cumple con la legislación obligatoria en materia de requisitos esenciales.

4.2.- TIPOLOGÍAS

A continuación se definen las tipologías requeridas de equipos multifunción.

4.2.1.- EQUIPO MULTIFUNCIÓN TIPO 1

Descripción	Punto multifuncional
Velocidad mín. impresión	30 ppm
Color	Sí
Formato de papel	A3, A4, A5, A6
Capacidad papel mín. de los casetes	500 hojas originales A4/80 gramos
Alimentador con capacidad mín.	100 hojas originales A4/80 gramos
Fotocopiado	Sí
Escaneado en red	Sí
Fax	Sí
Resolución de impresión	1.200 x 1.200 dpi
Escaneo	A color doble página de una pasada con velocidad superior a 140 imágenes (70 páginas a doble cara) por minuto (300x300 ppp

4.2.2.- EQUIPO MULTIFUNCIÓN TIPO 2

Descripción	Punto multifuncional
Velocidad mín. impresión	45 ppm
Color	No
Formato de papel	A3, A4, A5, A6
Capacidad papel mín. de los casetes	500 hojas originales A4/80 gramos
Alimentador con capacidad	100 hojas originales A4/80 gramos

mín.	
Fotocopiado	Sí
Escaneado en red	Sí
Fax	No
Resolución de impresión	1.200 x 1.200 dpi
Escaneo	A color doble página de una pasada con velocidad superior a 140 imágenes (70 páginas a doble cara) por minuto (300x300 ppp

4.2.3.- EQUIPO MULTIFUNCIÓN TIPO 3

Descripción	Punto multifuncional
Velocidad mín. impresión	45 ppm
Color	No
Formato de papel	A4, A5, A6
Capacidad papel mín. de los casetes	Un casete de al menos 500 hojas originales A4/80 gramos
Alimentador con capacidad mín.	50 hojas originales A4/80 gramos
Fotocopiado	Sí
Escaneado en red	Sí
Fax	En un sólo equipo.
Resolución de impresión	600 x 600 dpi
Escaneo	A color doble página con velocidad superior a 50 imágenes (25 páginas a doble cara) por minuto (300x300 ppp

4.3.- ANTIGÜEDAD DE USO

Los equipos multifuncionales o impresoras necesarios para atender las necesidades planteadas por la Delegación Territorial no podrá superar los 3 años de antigüedad de uso.

Se valorará, de acuerdo a lo indicado en el PCAP, que el equipamiento inicial cuente con menos de 3 años de antigüedad de uso.

El valor medio de antigüedad de los equipos, considerando cada tipología por separado, ajustado cada año transcurrido de prestación del servicio, constituirá un compromiso que se deberá mantener o mejorar durante toda la ejecución en caso de sustitución permanente de equipos o incorporación de equipos adicionales. La

Delegación Territorial podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de instalación del nuevo equipo correspondiente.

Los equipos no podrán superar los 5 años de antigüedad durante el periodo de prestación del servicio, ya sean equipos temporales o permanentes. Aquellos que cumplan 5 años de antigüedad de uso deberán ser sustituidos en el plazo máximo de 30 días desde el cumplimiento de este plazo.

La antigüedad de los equipos será certificada y evidenciada preferentemente mediante certificado del fabricante, y en todo caso mediante certificado ajeno al adjudicatario, a entregar al inicio de la ejecución.

4.4.- DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS

Al objeto de posibilitar los servicios solicitados en la totalidad de sedes de la Delegación Territorial, el adjudicatario deberá dotar de los equipos requeridos en los edificios relacionados a continuación:

- Delegación Territorial de Salud y Familias: calle Luis Montoto, 87.
- Servicio de Consumo: calle Luis Montoto, 133-B.
- Unidad Médica de Valoración de Incapacidades: calle Madre Dolores Márquez, s/n.

Estas sedes podrán cambiar si las necesidades de la Delegación Territorial o los cambios de estructura en la misma así lo exigieran.

4.5.- NÚMERO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

El número inicial de equipos multifunción necesarios en las sedes de la Delegación Territorial es el siguiente:

UBICACIÓN	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
C/ Luis Montoto, 87	1	4	9
C/ Luis Montoto, 133-B	0	1	2
C/ Madre Dolores Máquez, s/n	0	1	4
TOTAL POR TIPOS	1	6	15

Para dotar de la necesaria flexibilidad al servicio, el número de equipos multifunción podrá cambiar durante la prestación del mismo, bajo demanda de la Delegación Territorial. Estos cambios consistirán en la incorporación o retirada de equipos. Los cambios deberán producirse en el plazo máximo de 30 días desde su solicitud por la Delegación Territorial, constituyendo un compromiso de servicio.

En la siguiente tabla se indican los límites previstos para los cambios que pueden ser solicitados:

TIPO DE EQUIPO	INCREMENTO MÁXIMO	DECREMENTO MÁXIMO
TIPO 1	1 UNIDAD	1 UNIDAD
TIPO 2	1 UNIDAD	1 UNIDAD
TIPO 3	3 UNIDADES	3 UNIDADES

5.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

5.1.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de impresión deberá estar totalmente operativo en un plazo máximo de **dos meses tras la firma del contrato**, incluido transporte, montaje, instalación y conexión a la red de todos los equipos de impresión y la plena operatividad del software de monitorización. Dentro de los dos primeros meses, no se comenzará a facturar el mínimo mensual a ningún equipo hasta que todo el sistema se encuentre totalmente operativo. Una vez realizada la implantación, con la totalidad del sistema de producción, incluido el software de gestión, se abonarán las copias realizadas hasta ese momento. Dicho plazo de dos meses constituye una obligación que tiene la consideración de obligación contractual esencial, suponiendo su incumplimiento causa de resolución del contrato.

5.2.- SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un software de gestión de las impresoras multifunción. Este software será accesible vía web y permitirá, entre otras funciones, las siguientes:

- Contabilización. Conocer el número real de páginas impresas (impresiones y fotocopias) en cualquier periodo de tiempo por cada dispositivo, tanto en blanco y negro como a color, y formato utilizado (A3/A4).
- Monitorización. El sistema permitirá la monitorización de los dispositivos para visualizar los niveles de consumibles y alertas de funcionamiento anómalo.
- Control de uso. Controlar y aplicar políticas y reglas sobre los diferentes tipos de máquinas.
- Identificación de usuarios. Los usuarios se identificarán en las máquinas antes de su uso, preferentemente mediante código PIN.
- Estadísticas e informes. Obtención de informes y datos cuantitativos sobre el uso del servicio. Estos informes deberán parametrizarse y exportarse a formato abierto de hoja de cálculo.

La facturación del servicio se hará en base a los datos proporcionados por este software, sin perjuicio de las correspondientes comprobaciones que puedan realizar los técnicos de la Delegación Territorial, cruzando para ello datos entre la herramienta de control, los datos proporcionados por el adjudicatario y lo datos aportados por cada equipo.

5.3.- MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Será responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento en perfecto estado de funcionamiento de las máquinas y sistemas instalados, la reparación de averías y la adaptación de los sistemas a los cambios que se produzcan. En caso de requerirse alguna actuación sobre los dispositivos, el adjudicatario estudiará las actuaciones de mantenimiento a realizar y las coordinará con el Responsable del Contrato.

Serán por cuenta del adjudicatario conceptos tales como desplazamientos, salidas de taller, mano de obra, piezas, repuestos y cualquier otro coste que pudiera producirse como consecuencia de una avería o alguno de los mantenimientos indicados en este apartado.

El adjudicatario podrá proponer el cambio de máquinas si lo considera necesario, siempre que dicho cambio implique elementos de iguales o superiores características a los exigidos en este pliego. Si el cambio es aceptado por el Responsable del Contrato, se planificará conjuntamente el momento idóneo para la sustitución.

5.3.1.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

El adjudicatario se comprometerá a realizar laborales de limpieza del equipo y la sustitución de piezas desgastadas bajo demanda de los responsables de contrato.

Como mínimo, el adjudicatario deberá realizar una revisión completa anual que incluya la limpieza de los equipos objeto del contrato, incluyendo un aspirado de las partes electrónicas y ventiladores y la sustitución de las piezas desgastadas por el uso.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a realizar las actualizaciones del firmware del equipo suministrado siempre que aparezcan nuevas versiones que aconsejen su instalación sin coste alguno para la Delegación Territorial.

5.3.2.- 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. En principio se trata de corregir o subsanar las averías remotamente o en las instalaciones de la Delegación Territorial. En el caso de que la reparación requiera el traslado del equipo averiado al taller, éste se sustituirá temporalmente.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los costes asociados al mantenimiento correctivo, a lo largo de toda la vida del contrato, tales como desplazamientos, mano de obra, piezas, repuestas, etc.

La adjudicataria estará obligada a entregar un informe de gestión por cada avería atendida donde se indiquen al menos los siguientes puntos:

- Nombre, marca, modelo y número de serie del equipo afectado.
- Ubicación física del mismo.
- Descripción de la incidencia.
- Indicación de si es equipo permanente o sustituto.
- Fecha y hora de notificación, respuesta y resolución de la avería.
- En caso de que el equipo afectado sea permanente: número de averías del equipo en el último mes contándose la actual, número de reiteraciones del mismo tipo de avería en los últimos 3 meses, contándose la actual, y número total de averías del equipo durante la prestación del servicio.
- En caso de sustitución temporal del equipo: fecha y hora de la sustitución y reposición del equipo averiado, equipo sustituto, y número de averías que ha presentado el equipo de sustitución en la Delegación Territorial.

5.4.- GESTIÓN DE CONSUMIBLES

Durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria suministrará todos los consumibles que sean necesarios para la correcta prestación del servicio. Los consumibles utilizados serán originales o certificados por el fabricante. En caso de consumibles certificados, deberán proporcionarse los certificados correspondientes al inicio de la ejecución del contrato. Queda excluido el papel, que correrá por cuenta de la Delegación Territorial.

El cambio de consumibles deberá ser realizado por la empresa adjudicataria. No obstante, a iniciativa de la Delegación Territorial, y siguiendo la formación e instrucciones recibidas, el personal de ésta podrá realizar dicho cambio. Este hecho no exime de responsabilidad a la empresa adjudicataria en caso de avería durante la manipulación adecuada de dichos elementos por la Delegación Territorial.

En caso de que el cambio de consumibles sea efectuado por personal técnico de la Delegación Territorial, la empresa suministrará y mantendrá de forma permanente, en cada sede, una reserva mínima suficiente para poder llevar a cabo la sustitución de los consumibles correspondientes.

La empresa adjudicataria cumplirá con la normativa medioambiental vigente en el tratamiento de residuos tóner. La retirada de los consumibles agotados se realizará de forma inmediata, o en su defecto, la empresa adjudicataria colocará un contenedor en cada una de las sedes de la Delegación Territorial para el almacenamiento de los recipientes de consumibles sustituidos, siendo responsables de la retirada o vaciado de los mismos, al menos una vez cada 30 días o a petición de la Delegación Territorial cuando ésta advierta del llenado de los mismos.

5.5.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Para el presente contrato se considera incidencia cualquier circunstancia acontecida y relacionada con el servicio previsto que cumpla la siguiente definición: *cualquier evento fortuito que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, una interrupción o una reducción de calidad del mismo*.

Para la prestación del servicio de mantenimiento la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Delegación Territorial al menos un número telefónico, así como un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo. En dicho sistema deberá estar dado de alta el inventario de equipos a gestionar desde donde el personal de la Delegación Territorial pueda tanto dar de alta incidencias como tener el detalle en cada momento de las mismas. Se deberá proporcionar acceso al personal designado por la Delegación Territorial para la notificación y gestión de incidencias.

El procedimiento operativo de gestión de incidencias del servicio detallará los medios para la comunicación de incidencias, el ciclo de vida de las mismas incluyendo la descripción de todos los estados, los medios y formas de escalar una incidencia o reclamación y cualquier otra información que sea de interés para el correcto funcionamiento del servicio.

5.5.1.- SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS

Cuando sea necesario la sustitución de algún equipo, la empresa adjudicataria se encargará de la instalación y puesta en marcha de un equipo de sustitución, incluyendo todo lo relacionado con el software de gestión y control de la impresión, así como en su caso de la desinstalación del equipo existente, y su reposición llegado el momento. Los costes logísticos de la retirada del equipo averiado y entrega del nuevo equipo serán por cuenta del adjudicatario, así como aquellos correspondientes a la reposición del equipo reparado, su configuración y la retirada del equipo temporal. Las sustituciones temporales no podrán durar más de 30 días. La Delegación Territorial podrá no autorizar equipos utilizados en sustituciones temporales cuya antigüedad o estado aparente de funcionamiento no sea correcto, o que hayan presentado averías reiteradas. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de instalación del nuevo equipo requerido.

Será obligatoria la sustitución de aquellos equipos que presenten averías continuas cuyo origen no se encuentre en la incorrecta manipulación de los mismos por la Delegación Territorial. Así, aquellos equipos que presenten tres incidencias significativas en el plazo de 30 días, o el mismo tipo de avería 3 veces en 3 meses consecutivos, deberán ser sustituidos permanentemente por un equipo equivalente. En este caso la sustitución se producirá en el plazo máximo de 30 días desde que se constate la circunstancia. En todo caso, el adjudicatario ante una avería podrá optar por la sustitución permanente del equipo si lo estima oportuno.

La sustitución permanente deberá mantener o mejorar el valor medio de antigüedad de los equipos que se incorporaron al servicio en la oferta, considerando cada tipología por separado, constituyendo un compromiso de servicio que se deberá mantener durante toda la prestación del mismo. La Delegación Territorial podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso; este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de instalación del nuevo equipo requerido.

6.- CALIDAD DE SERVICIOS

6.1.- ACUERDOS DE NIVEL SERVICIOS

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

INDICADOR	MÉTRICA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (días laborables)
Plazo de incorporación de equipos adicionales o retirada de innecesarios a petición de la Delegación Territorial.	Plazo máximo que transcurre desde que la DT solicita la incorporación o retirada hasta que el nuevo equipo es operativo o efectivamente retirado.	30 días
Plazo de sustitución permanente ante incidencia reiterada o antigüedad.	Plazo máximo que transcurre desde que se constata la ocurrencia de una incidencia reiterada o el equipo cumple 5 años de antigüedad, hasta que es sustituido.	30 días
Tiempo máximo de respuesta de incidencia.	Tiempo máximo que transcurre entre la notificación de la incidencia y la visita/acceso del servicio técnico para su diagnóstico e inicio de la reparación, en caso de no requerir piezas no disponibles por el técnico.	8 horas
Tiempo máximo de resolución de incidencias.	Tiempo máximo que transcurre entre la notificación de la incidencia y la resolución de la misma, dejando el equipo plenamente operativo.	48 horas
Tiempo máximo de sustitución de equipos que no puedan ser reparados en plazo o in situ.	Siempre que el tiempo de resolución requiera un plazo superior a las 48 horas, estos serán sustituidos temporal o definitivamente por otros de características similares o superiores. El plazo contará entre la notificación de la incidencia y habilitación del equipo de sustitución plenamente operativo.	72 horas
Plazo de entrega o cambio de consumibles	Tiempo máximo de entrega o cambio desde la petición del consumible.	24 horas

- El tiempo indicado en días corresponde a días hábiles, contando todos los días de la semana laboral, sin incluir sábados, domingos, ni festivos.
- El horario se considerará activo de 08.00 a 19.00 horas de lunes a jueves, y los viernes de 08.00 a 15.00 horas.
- Si el tiempo indicado es en horas, éstas serán laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos.

6.2.- PENALIZACIONES

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios de acuerdo a los requerimientos de calidad establecidos, el adjudicatario incurrirá en una penalización.

En las reuniones de seguimiento del servicio (ver apartado 7.4.) se establecerán las penalizaciones derivadas de los incumplimientos en la calidad de su prestación. Dichas penalizaciones se harán efectivas mediante deducción sobre las cantidades que deban abonarse al contratista en las correspondientes certificaciones.

La aplicación de penalizaciones no exonera al adjudicatario de responder de otras responsabilidades que deriven de este contrato.

El total de penalizaciones aplicadas en el conjunto de la facturación no podrá superar el 10% del presupuesto del contrato. Esta limitación fijada no supone en ningún caso que la Delegación Territorial renuncie a la exigencia de responsabilidad por los datos directos o indirectos como consecuencia de los incumplimientos del adjudicatario.

Cada tipo de incumplimiento definido tendrá asociado un nivel de gravedad, leve o grave, que determinará el límite superior de la penalización aplicable:

- Incumplimientos leves: serán penalizados en global hasta un máximo del 10% del importe de la certificación mensual correspondiente.
- Incumplimientos graves: serán penalizados en global hasta un máximo del 25% del importe de la certificación mensual correspondiente.

El incumplimiento de los niveles mínimos de servicio podrá dar lugar a las siguientes penalizaciones, que serán aplicadas sobre la certificación mensual correspondiente, con los límites globales indicados anteriormente:

- Por cada incorporación o retirada de equipos en plazo superior al máximo previsto: 2% (leve)
- Por cada sustitución por incidencia reiterada o por cumplimiento de antigüedad, en plazo superior al máximo previsto: 5% (leve)
- Por cada incidencia cuyo tiempo de respuesta supere el máximo previsto: 2% (leve)
- Por cada incidencia cuyo tiempo de resolución sin sustitución supere el máximo previsto: 8% (grave)
- Por cada sustitución de equipo averiado, no reparable in situ, en plazo superior al máximo previsto: 10% (grave)
- Por cada consumible cuyo plazo de entrega o cambio, según el caso, supere el máximo previsto: 2% (leve)

Las penalizaciones establecidas en este apartado difieren de las definidas en el artículo 193.3 de la LCSP debido a que los trabajos definidos en el presente Pliego son esenciales para el correcto funcionamiento de la Delegación Territorial.

7.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

7.1.- DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Delegación Territorial, al menos, los siguientes documentos:

- Relación detallada de los equipos suministrados y ubicación exacta, indicando al menos marca, modelo y número de serie. Esta relación se entregará al comienzo del contrato.
- Manuales originales de operación y documentación técnica de las máquinas instaladas. Esta documentación se entregará al comienzo del contrato.
- Estadísticas mensuales básicas de número de copias y páginas impresas por dispositivos y tipo, tanto en blanco y negro como en color.
- Informe mensual de las incidencias.
- Cualquier otro informe específico solicitado por el Responsable del Contrato.

7.2.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

Esta figura será desempeñada por aquella persona que la Delegación Territorial designe a dichos efectos. Sus funciones serán:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Recibir y dar por válido el censo requerido inicialmente de todo el equipamiento.
- Recibir periódicamente información estadística y de la base de datos de prestación de los servicios.

- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe de Proyecto.
- Sugerir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa prestadora de servicios.
- Actuar como legalmente proceda en los casos de incumplimiento, negligencia o propuesta de modificación de contrato.

7.3.- JEFE DE PROYECTO

Esta figura será desempeñada por la persona designada por la empresa prestadora del proyecto. Sus funciones serán:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación del mantenimiento del proyecto.
- Proponer al responsable del contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación del proyecto.
- Suministrar al responsable del contrato la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación del proyecto.
- Presentar las certificaciones al responsable del contrato para su confirmación y aprobación.

7.4.- COMITÉ TÉCNICO

El Comité Técnico estará formado por el Responsable del Contrato por parte de la Delegación Territorial y el Jefe del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria. Dicho Comité se reunirá con periodicidad trimestral y tendrá como principales funciones:

- Definir, revisar y controlar en avance del Plan de Trabajo del Proyecto, velando por el cumplimiento de los plazos de ejecución y detectando las posibles desviaciones en las que se pueda incurrir.
- Es responsable de la gestión, control y seguimiento de la ejecución del proyecto.
- Estudia y aprueba las métricas del proyecto.
- Gestionar las prioridades de aquellas tareas incluidos dentro de las líneas de trabajo globales del proyecto.
- Evaluar aquellas situaciones conflictivas o de riesgo, así como de los hitos que se vayan cumplimiento.
- Valorar las innovaciones tecnológicas de cara a aumentar la versatilidad del proyecto a obtener y controlar su obsolescencia.

8.- PLAN DE PROYECTO

Las ofertas deberán recoger **obligatoriamente** un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se definan y detallen las siguientes fases principales del proyecto:

- Fase de Transición. Actividades de inicio de la prestación.
- Fase de Prestación. Actividades de prestación normalizada del servicio. El Plan deberá contener de forma detallada, los planes de mantenimiento que proponga el ofertante, tanto a efectos de prevención como de corrección. Contendrá una propuesta de los medios y actuaciones de coordinación con el Responsable del Contrato.
- Fase de Devolución. Actividades de devolución del servicio.

Tal y como se indica en el PCAP, en lo que respecta a este Plan de Proyecto, se valorará principalmente:

- Que el plan de transición y de devolución detallados contemplen las medidas necesarias para favorecer la correcta transición entre proveedores de servicio en caso de cambio.

- La propuesta de proyecto para la correcta prestación del servicio, en especial el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, en lo que respecta a actividades y recurso.
- La propuesta técnica de las soluciones para el escaneado de documentos, el control de copias y la gestión de los servicios.

9.- CONDICIONES GENERALES

9.1.- CONFIDENCIALIDAD

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla al Contratista y al personal a su servicio, a los que hayan tenido acceso en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcialmente, de publicación, copia, utilización, cesión o préstamo a tercero. La entidad adjudicataria velará por el más estricto cumplimiento de datos de carácter personal.

El adjudicatario vendrá a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato así como los datos o información a la que puedan tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución del mismo, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la Delegación le autorice por escrito y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento del presente contrato impliquen un acceso del adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los ficheros en los que desea que sea titular la Delegación Territorial, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

• A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
• A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.
• A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, y en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la Delegación Territorial, de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato. Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la destrucción de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

9.2.- LUGAR DE REALIZACIÓN

Los trabajos objeto de este contrato se desarrollarán en las sedes de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla:

- Delegación Territorial de Salud y Familias: calle Luis Montoto, 87.
- Servicio de Consumo: calle Luis Montoto, 133-B.
- Unidad Médica de Valoración de Incapacidades: calle Madre Dolores Márquez, s/n.

9.3.- PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios o documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la Delegación Territorial.

9.4.- SEGURIDAD

La prestación de servicio deberá cumplir con el marco legal en el ámbito de la seguridad TIC, y en especial deberá cumplir la normativa de seguridad TIC de la Junta de Andalucía.

Además la empresa adjudicatario deberá cumplir las normas propias y procedimientos de seguridad TIC establecidos en la Delegación Territorial, así como seguir las directrices que establezca en este ámbito el Responsable del Contrato, sin perjuicio del seguimiento general de las buenas prácticas informáticas en este ámbito.

La empresa adjudicataria deberá aplicar un sistema adecuado de retirada y gestión de los residuos generados por los equipos electrónicos que conforman los equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente.

9.5.- INFORMACIÓN DE BASE

La Junta de Andalucía facilitará a la entidad adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajo ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

9.6.- SEGUROS

El contratista deberá tener cubierta mediante la suscripción de pólizas de seguro obligatorias, tanto la responsabilidad civil patronal hacia su personal, como la de explotación derivada de su actividad para toda la duración del contrato, incluida la posible prórroga, que cubran los daños y desperfectos que puedan ocasionarse a personas e instalaciones en las sedes de la Delegación Territorial, así como a terceros en general, imputables a su actividad. Las respectivas polizas estarán vigentes durante toda la prestación del servicio.

10.- GARANTÍA

El periodo de garantía de los trabajos realizados comprenderá los 6 MESES posteriores a la finalización de los trabajos.

El plazo de garantía se empezará a computar al día siguiente de la finalización y cierre efectivo del expediente y supone que el adjudicatario deberá garantizar los productos derivados del presente contrato de servicios, quedando obligado a realizar durante dicho periodo todos los cambios, revisiones, y tareas de consultoría o soporte que fueran necesarios para solventar las deficiencias detectadas sin coste adicional alguno por la Delegación Territorial.

En todo caso, el adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento del sistema en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema/deficiencia detectado en el sistema, el adjudicatario deberá analizar in situ las cusas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

11.- FACTURACIÓN

Los servicios serán facturados mediante certificaciones mensuales en función del número de copias impresas y fotocopiadas efectuadas en ese mes y los precios por copia (monocromo y color) ofertados. Las facturas indicarán el periodo contemplado y el número de copias en monocromo y color consumidas por cada dispositivo.

Para determinar el número de copias de cada periodo de facturación se tomarán como base los contadores de copias reales integrados dentro de las máquinas, sin perjuicio de las correspondientes comprobaciones que pudiera realizar la Delegación Territorial a modo de control.

Del número total de páginas que se han estimado, la Delegación Territorial se compromete a abonar un mínimo mensual de 75.000 copias en blanco y negro y 600 copias en color, se impriman o no.

Por razones de reorganización de dependencias o por cambio en las necesidades de la Delegación Territorial, podrá incrementarse o reducirse el número de impresoras en la cantidad que se recoge en el presente Pliego en su apartado 4.5, y las copias estimadas anteriormente aumentarán o disminuirán en proporción.

Al estar el precio fijado en unidades de copia debe tenerse en cuenta que el consumo efectivo estará condicionado por las necesidades reales de la Administración y que por tanto no estará obligada a realizar una determinada cuantía de las unidades ni a gastar la totalidad del presupuesto reflejado en este contrato. No obstante se garantizará el consumo mínimo citado de número de copias indicada (blanco y negro y color), con el objetivo de asegurar la necesaria rentabilidad de la operación.

El importe máximo se irá consumiendo durante la duración del contrato en base al consumo realizado y precio copia aplicable. El contrato se considerará cumplido cuando se consuma el presupuesto disponible indicado en el documento de formalización, o cuando llegue la fecha de finalización del mismo.

En Sevilla, en la fecha indicada al pie del presente.

LA DELEGADA TERRITORIAL DE SALUD Y FAMILIAS EN SEVILLA