



**Junta de Andalucía**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE IMPRESIÓN,  
FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL PARA TODAS LAS SEDES DEL  
AREA AMBIENTAL**

**2022/168419**

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 1 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
3. PUNTOS DE TRATAMIENTO DOCUMENTAL.....	4
3.1. Características comunes a todos los PTDs.....	4
3.2. Características Ambientales.....	5
3.3. Características específicas para el tipo MFC1.....	5
3.4. Tipologías.....	5
3.5. Antigüedad de uso.....	6
3.6. Número de equipos.....	6
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	6
4.1. Monitorización.....	6
4.2. Mantenimiento Preventivo.....	7
4.3. Mantenimiento correctivo.....	7
4.4. Control de copias.....	8
4.5. Suministro y Cambio de consumibles.....	9
4.6. Comunicación de avisos e incidencias. Procesos soporte y explotación.....	9
4.7. Securitización de los dispositivos.....	10
4.8. Estudio de modelo de impresión.....	11
4.9. Condiciones de entrega de los equipos.....	11
4.10. Sustitución de equipos.....	12
4.11. Número de copias y facturación.....	12
5. CALIDAD DEL SERVICIO.....	13
5.1. Niveles de servicios mínimos.....	13
5.2. Penalizaciones.....	14
6. MEMORIA TÉCNICA.....	15
6.1. Fase de transición.....	15
6.2. Fase de prestación.....	16
6.3. Fase de devolución.....	16
7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	17
8. ORGANIZACIÓN.....	18
8.1. Responsable Del Contrato.....	18
8.2. Jefe de Proyecto.....	19
8.3. Equipo de Trabajo.....	19
9. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	19
10. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN.....	19
10.1. Propiedad Intelectual del Resultado de los Trabajos.....	19
10.2. Información de Base.....	20
10.3. Uso de Infraestructuras TIC horizontales y de Herramientas Corporativas de la JA.....	20
10.4. Confidencialidad de la Información.....	20
10.5. Tratamiento de los Datos de Carácter Personal.....	20



MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 2 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Social - Área Ambiental (en adelante CAGPDS-AA), a través de su Secretaría General, se enfrenta al reto continuo de proporcionar unos servicios generales modernos y eficientes a los órganos directivos que la conforman, así como ayudar a éstos a llevar a cabo de una manera más eficiente sus competencias. Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) desempeñan un papel crucial 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 escaneado documental a red.

CAGPDS-AA cambió el modelo tradicional de impresión, basado en la adquisición de impresoras y equipos multifuncionales con sus gastos asociados de mantenimiento y coste de consumibles, por un modelo de servicio en el que la empresa adjudicataria aporte los medios necesarios para posibilitar los servicios mencionados en las condiciones definidas en el correspondiente pliego, a un coste determinado por página, tanto en 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. En la actualidad pretendemos seguir funcionando con el mismo modelo en todas las sedes de la CAGPDS-AA dispersas por el territorio Andaluz.

- Para el tratamiento documental de impresión, fotocopiado y escaneado documental en la CAGPDS-AA es necesario contar con:
- Equipos multifuncionales de gran tamaño y capacidad.
- Equipos multifuncionales de tamaño medio para grupos de trabajo.
- Equipos de impresión de pequeño tamaño para uso principalmente personal.
- Equipamiento aportado por el actual servicio de impresión en el modelo de servicio "pago por copia impresa", en algunas sedes de la CAGPDS-AA.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación de un servicio de IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN TODAS LAS SEDES DE LA CONSEJERÍA - ÁREA AMBIENTAL, incluidas las ddt del Área Ambiental y sus centros asociados en el territorio andaluz.

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

- Habilitación de PUNTOS DE TRATAMIENTO DOCUMENTAL (en adelante PTDs), clasificados en 2 tipologías.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los PTDs.
- Reposición de consumibles de los PTDs, excepto papel y grapas.
- Suministro y Mantenimiento de las licencias del software de control de impresión, que serán de propiedad de la CAGPDS-AA.
- Habilitación de la funcionalidad necesaria con el objetivo de controlar el fotocopiado y escaneado (y en su caso fax), integrada con el software de control general. El software de control que dispone la CAGPDS-AA es el PaperCut.

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 3 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3. PUNTOS DE TRATAMIENTO DOCUMENTAL.

El volumen total de impresión se estima en una media de 5.200.650 de páginas anuales en negro y 2.422.446 páginas a color. La empresa adjudicataria deberá aportar los dispositivos necesarios para hacer frente a este volumen de impresión, teniendo en cuenta la distribución de los usuarios en las distintas sedes y sus necesidades según los 2 tipos diferentes de dispositivos.

#### 3.1. Características comunes a todos los PTDs.

Todos los PTDs dispondrán de las siguientes características comunes:

- Tecnología láser o led de gama profesional equivalente.
- Admitirán papel reciclado y normal de 80 a 160 gramos, así como pegatinas.
- Funcionalidad de impresión a doble cara (dúplex).
- Conectividad de red 100/1000 BaseT (con soporte IPv4 e IPv6) y a puesto de usuario.
- Bandeja de alimentación manual.
- Integración en sistema de impresión basado en Windows Server.
- Equipos clientes basados en Windows y Linux.
- Características avanzadas de seguridad.
- Escaneado a formato PDF, a 2 caras, en color, resolución mínima 600x600 ppp.
- Funcionalidad OCR para poder escanear a un documento PDF buscable. Esta funcionalidad puede ser integrada en el mismo PTD o que se consiga a través de un servidor de OCR; pero en ambos casos se debe hacer directamente desde el PTD.
- Posibilidad de depositar los documentos escaneados en una carpeta de red y de enviarlos por correo electrónico.
- Funcionalidad incorporada PaperCut MF, para control de fotocopiado y escaneado, y compatibilidad con lectores de tarjetas mifare.
- Restricción de la impresión por IP. Capacidad del equipo aportado de no aceptar trabajos de impresión enviados por los usuarios directamente a la IP de la máquina, sin pasar por el servidor de impresión.
- Impresión inmediata e impresión retenida. El usuario tendrá la opción de elegir a la hora de enviar un trabajo entre la impresión inmediata (tras lanzar la orden de impresión el trabajo se imprime) o diferida (tras lanzar la orden de impresión el trabajo queda almacenado hasta que el usuario se identifica en el equipo para recogerlo).
- Impresión con tarjeta. Los equipos deberán permitir esta funcionalidad en caso que se adquieran lectores de tarjetas compatible con las tarjetas criptográficas de la CAGPDS-AA. Esta funcionalidad será totalmente compatible con el software de gestión.
- Restricción del fotocopiado. Compatibilidad con software de control de fotocopias. Los equipos deberán permitir, en caso de adquirir un software de control de fotocopias, restringir las fotocopias únicamente a usuarios identificados con su usuario/contraseña de red o mediante las tarjetas criptográficas en caso que disponga de este lector. Esta funcionalidad será totalmente compatible con el software de gestión actual.
- Impresión virtual. Compatibilidad con software de impresión virtual. Los equipos deberán permitir la impresión virtual (que reciba el trabajo de impresión y lo reenvíe al equipo físico que el usuario decida) en caso de adquirir un software de impresión virtual. Esta funcionalidad será totalmente compatible con el software de gestión actual.

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 4 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Tiempo de impresión primera copia inferior a 11 segundos.
- Al menos un 6% de los equipos de cada tipo podrán tener la funcionalidad de fax en caso que se requiera. En caso que se pida, esta funcionalidad no tendrá coste adicional para la CAGPDS-AA.
- Los equipos serán compatibles con el sistema de copias digitales auténticas.

### 3.2. Características Ambientales.

- Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético definidos en el estándar EnergyStar.
- Todos los cartuchos de tóner deben estar certificados al menos con algunas de estas certificaciones:
  - ISO 14001.
  - Certificado Cisne Nórdico.
  - Certificado Ángel Azul.
  - Certificado ISO 14024.
  - Certificado ISO 14021.
  - Certificado ISO 33870.
  - Certificado ISO 19752.
  - Certificado ISO 19798.
  - O cualquier otro que a lo largo de la ejecución del contrato sea adecuado para este tipo de fungible.

### 3.3. Características específicas para el tipo MFC1.

Consola de equipo personalizable, que permita establecer el fondo corporativo suministrado (imagen) por la CAGPDS-AA. La empresa adjudicataria realizará el despliegue.

### 3.4. Tipologías.

Las ofertas deberán definir, en el Sobre N.º 2, el equipamiento que conformará los distintos PTDs en función de la tipología, indicando como mínimo: marca, modelo, fecha de fabricación, fecha de primera instalación y características técnicas más significativas.

A continuación se definen las tipologías y características mínimas requeridas de los PTDs.

#### Equipos Tipo MFC1.

Velocidad de impresión:	Mínimo 35 ppm.
Velocidad de escaneado:	Mínimo 60 páginas a una cara por minuto.
Alimentador de escáner:	Mínimo 100 hojas.
Tamaño:	Mueble con ruedas.
Funciones:	Impresora, fotocopidora y escáner todas ellas en color. Fax (opcional).
Bandejas:	2 ó 3 bandejas con un total de 1.000 hojas más bandeja de alimentación manual.
Formato Papel:	A3, A4.

#### Equipos Tipo MFC2.

Velocidad de impresión:	Mínimo 30 ppm.
Velocidad de escaneado:	Mínimo 30 páginas a una cara por minuto.



Alimentador de escáner:	Mínimo 30 hojas.
Tamaño:	Sobremesa.
Funciones:	Impresora, fotocopidora y escáner todas ellas en color
Bandejas:	2 ó 3 bandejas con un total de 500 hojas más bandeja de alimentación manual.
Formato Papel:	A4.

Por motivos del puesto de usuario, se pueda solicitar un modelo de características inferior al tipo MFC2, para colocar encima de una mesa, en un número no superior al 5% de MFC2.

### 3.5. Antigüedad de uso.

El equipamiento que conformará los PTDs a fecha de inicio de contrato no podrá superar los 4 años de antigüedad de uso para algún equipo. Se valorará la antigüedad de los equipos.

### 3.6. Número de equipos.

El número actual de equipos de cada tipo en cada una de las sedes es el siguiente:

Tipo de equipo	Tipo MFC1	Tipo MFC2	TOTAL
SSCC – Manuel Siurot (1 sede)	62	14	76
SSCC – E.N. Doñana (6 sedes)	9	11	20
SSCC – P. N. de Sierra Nevada (1 sede)	4	2	6
SSCC – Cuenca Atlántica (Cádiz) (1 sede)	10	1	11
SSCC – Cuenca Mediterránea (Málaga) (1 sede)	4	2	6
Delegación Territorial de Almería (14 sedes)	15	15	30
Delegación Territorial de Cádiz (27 sedes)	28	8	36
Delegación Territorial de Córdoba (15 sedes)	12	34	46
Delegación Territorial de Granada (12 sedes)	18	8	26
Delegación Territorial de Huelva (19 sedes)	26	16	42
Delegación Territorial de Jaén (15 sedes)	31	1	32
Delegación Territorial de Málaga (21 sedes)	41	25	66
Delegación Territorial de Sevilla (6 sedes)	16	6	22
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>143</b>	<b>419</b>

Por razones de reorganización de dependencias o por cambio en las necesidades de la CAGPDS-AA, podrá incrementarse o reducirse el número de impresoras hasta en un 10% por cada tipo de impresora y los mínimos citados anteriormente aumentarán o disminuirán en la misma proporción.

## 4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

### 4.1. Monitorización.

La empresa instalará el software necesario que le permita recibir los informes de uso y las alertas necesarias para cumplir con los niveles de servicio requeridos. El software deberá ser compatible con la arquitectura de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (red privada 10.x.x.x).

El adjudicatario deberá habilitar, en este software de monitorización, todo el equipamiento objeto de la presente contratación, para permitir conocer el número real de páginas impresas en cualquier periodo de tiempo por cada dispositivo, tanto en negro como en color, y formato utilizado (A4/A3), además de permitir

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 6 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



monitorizar los diferentes equipos con objeto de visualizar los niveles de consumibles y alertas de funcionamiento anómalo.

La facturación del servicio se hará en base a los datos proporcionados por este software de monitorización, sin perjuicio de las correspondientes comprobaciones que puedan realizar los técnicos de la CAGPDS-AA, cruzando para ello datos entre la herramienta de control, los datos proporcionados por el adjudicatario, y los datos aportados por los equipos en sus consolas.

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a la monitorización son:

- Integrar el sistema de monitorización y alertas con el corporativo del Cliente.
- Monitorización del estado de los dispositivos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Cumplimiento de la legislación en cuanto a protección de datos.
- Descubrir y visualizar todo el equipamiento existente en Cliente.
- Monitorizar los consumos de fungibles, contadores de páginas totales y por sedes, reporte de incidencias, averías, etc.
- Configuración y modificación del estado de los equipos de impresión de forma remota (en línea/ fuera de línea).
- Detectar actualizaciones de firmware de los equipos de impresión para instalar la versión más actualizada.
- Visualizar la información de diagnóstico y logs de errores y generar los informes correspondientes.
- Generación automática de alertas y notificación automática vía correo electrónico al menos.
- Lecturas periódica y automática de contadores.
- Administración remota del servidor mediante HTTPS con acceso mediante credenciales.
- Elaborar informes mensuales o a petición de la CAGPDS-AA donde se recoja el número de copias realizadas por organismo y departamento, a nivel de sedes.

#### **4.2. Mantenimiento Preventivo.**

El mantenimiento preventivo tendrá por objeto verificar, analizar y comprobar, de forma periódica, que los equipos que conforman los PTDs 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.

Se realizarán revisiones preventivas de todos los equipos, verificándose el buen funcionamiento de los mismos, procediéndose al cambio de piezas que se desgastan con el uso, limpieza de las unidades y tomas de papel, y actualizaciones de firmware siempre que se estime 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, etc. La empresa adjudicataria entregará a la CAGPDS-AA un certificado de haber realizado las comprobaciones preventivas.

#### **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 PTDs. En principio se tratará de corregir o subsanar las averías remotamente o en las instalaciones de la CAGPDS-AA.

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 7 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En el caso de que la reparación requiera el traslado del equipo averiado a taller, éste se sustituirá por otro de igual o superior característica de forma definitiva.

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, repuestos, etc.

La empresa 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.
- PTD asociado y ubicación física del mismo.
- Descripción de la incidencia.
- Indicación si es equipo de implantación inicial o sustituto.
- Fecha y hora de la notificación, y tiempos de respuesta y resolución de la avería.
- Datos estadísticos de averías del equipo:
  - N.º de averías del equipo en último mes, contando la avería actual.
  - N.º de reiteraciones del mismo tipo de avería en los últimos 3 meses, contando la avería actual.
  - N.º total de averías del equipo durante la prestación del servicio.

#### **4.4. Control de copias.**

Actualmente la CAGPDS-AA dispone de licencias del software PaperCut MF, que permiten la gestión de todos los equipos de impresión departamentales existentes, sin limitación de unidades. Los datos de estas licencias son:

- CRN: C-5L4XS3
- 225 dispositivos (208 embebidos de Ricoh y 17 embebidos de Konica Minolta).

Dentro del presente contrato la empresa adjudicataria se hará cargo del coste del mantenimiento de las licencias a nombre de la CAGPDS-AA, durante el período de ejecución del mismo.

Asimismo la empresa adjudicataria adquirirá, a nombre de la CAGPDS-AA, cuantas licencias de software de control sean necesarias (incluyendo las licencias embebidas para los tipos MFC1) para cubrir el uso de todos los usuarios así como del mantenimiento de las mismas. Dichas licencias serán entregadas a la CAGPDS-AA como propietarias de las mismas.

El adjudicatario deberá proveer todo lo necesario para que los equipos que conforman los PTDs objeto de este servicio sean compatibles y se integren con este software/hardware propiedad de la CAGPDS-AA.

No obstante en caso de que el licitador base su solución de control en otro software empresarial de características equivalentes o superiores al actual, deberá proporcionar en propiedad a la CAGPDS-AA todas las licencias necesarias, con las siguientes consideraciones:

- La oferta deberá indicar claramente las características que hacen equivalente o superior el producto ofertado respecto al existente, incluyendo un cuadro indicativo resumen de características y compatibilidad.
- El software, en su ámbito servidor, deberá ser instalado en los servidores Windows Server de la CAGPDS-AA, o en servidores suministrados específicamente en propiedad a la CAGPDS-AA (formato rack estándar). En este último caso contarán con mantenimiento HW/SW durante el plazo de ejecución del contrato, contando con las necesarias características de alta disponibilidad.
- El licitador asumirá no solamente el coste de estas licencias/equipamiento adicionales, sino también el servicio necesario para sustituir la solución actual, manteniendo las políticas de

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 8 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



monitorización y control actuales, así como la formación avanzada de los técnicos de la CAGPDS-AA encargados de la explotación.

- En todo caso los mecanismos de control no deben poder ser evitados por los usuarios, salvo caída del sistema. En este caso el sistema debe permitir que la impresión siga funcionando.

#### **4.5. Suministro y Cambio de consumibles.**

El contrato incluye el suministro y cambio de todo tipo de consumibles necesarios para la impresión, excluido el papel.

Los cartuchos/tóner podrán ser originales u homologados por el fabricante del dispositivo para su uso sin restricciones y se indicará su duración en páginas según normativas ISO/IEC 19752, ISO/IEC19798 o ISO/IEC 24711 o similar.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener de forma permanentemente un stock para uso de emergencia completo para cada tipo de impresora.

El cambio de consumibles deberá ser realizado por el adjudicatario, pudiendo ser realizado por personal técnico de la CAGPDS-AA en algunas sedes que serán acordadas entre la empresa y la CAGPDS-AA. Este hecho no exime de responsabilidad a la empresa adjudicataria en caso de avería durante la manipulación adecuada de dichos elementos por la CAGPDS-AA.

En caso de que el cambio de consumibles sea efectuado por la empresa adjudicataria, la empresa deberá traer su propio consumible necesario de reemplazo y no mantendrá en la sede ningún almacén consumibles ya que el stock de emergencia sólo podrá ser utilizado en situaciones extraordinarias. Asimismo el técnico de la empresa retirará el cartucho sustituido sobre la marcha.

En caso que el cambio de consumibles sea efectuado por personal técnico de la CAGPDS-AA, la empresa suministrará con antelación suficiente, los consumibles necesarios para que se pueda llevar a cabo la sustitución sin interrupción del servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a suministrar un contenedor para el almacenamiento temporal de los consumibles agotados, en el lugar indicado por la CAGPDS-AA, siendo la empresa adjudicataria responsable del vaciado de los mismos al menos una vez al mes.

#### **4.6. Comunicación de avisos e incidencias. Procesos soporte y explotación.**

La comunicación de las incidencias y avisos (y en su caso contadores y petición de consumibles) se hará telefónicamente o por correo electrónico. 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, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

Las actividades principales, pero no únicas, a realizar por la Adjudicataria en relación al soporte y explotación son:

- Gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios sobre el parque instalado, incluyendo la asistencia técnica 'in situ' ante averías o cambios cuando sea requerido por la naturaleza de los mismos. Dichas incidencias vendrán por la propia gestión del servicio o por otros proyectos de CAGPDS-AA con impacto en el Servicio. Todo el seguimiento de las incidencias y peticiones se deberá realizar a través del CAU, con lo cual la Adjudicataria deberá utilizar la herramienta de gestión que proporcione CAGPDS-AA.

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 9 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Las incidencias y peticiones deberán entrar todas por el CAU y las intentará resolver en primer nivel. Si no lo consigue lo escalará al segundo nivel de la Adjudicataria.
- Gestión de Seguridad. La Adjudicataria aplicará las políticas de seguridad para los diferentes servicios o receptores del servicio, respetando las políticas base de CAGPDS-AA y después de ser aprobadas por CAGPDS-AA.

La Adjudicataria deberá contar con un departamento de servicio técnico capaz de atender, validar y resolver las peticiones e incidencias, problemas y cambios que puedan plantear los interlocutores autorizados, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Ante un problema, incidencia grave o cambio técnico importante, la Adjudicataria deberá disponer de un grupo de trabajo avanzado definido previamente, que se reunirá a petición de CAGPDS-AA y disponga de los medios y capacidades técnicas para intervenir en gabinetes de crisis y poder reproducir, investigar y resolver problemas detectados.

#### **4.7. Securización de los dispositivos.**

La Adjudicataria será responsable de mantener los dispositivos con las medidas de seguridad correctas, en concreto, con las normativas, políticas de seguridad y guías notificadas por CAGPDS-AA. Inicialmente las condiciones de seguridad son las siguientes:

- El servicio NTP (Network Time Protocol, protocolo de Internet para sincronizar los relojes de los sistemas informáticos) se encontrará activo y correctamente configurado.
- El servicio SNMP (Simple Network Management Protocol, protocolo que facilita el intercambio de información de administración entre dispositivos de red) se encontrará activo y correctamente configurado sólo en caso de ser necesario. Se utilizará preferentemente la versión 3. Se protegerá la “community” de escritura con una contraseña que no será la utilizada por defecto.
- El acceso a los modos de administración y mantenimiento estarán protegidos por contraseña robusta.
- El acceso vía web al dispositivo se realizará exclusivamente desde la red local (los servicios no estarán expuestos en Internet) y con el protocolo https. Se admitirá el uso de certificados autofirmados.
- Se deberá poder limitar la capacidad de escaneo de documentación a usuarios autenticados en el Directorio Activo. Se debe configurar, por lo tanto, este acceso al Directorio Activo.
- Control de quién accede, control de los límites de impresión por Centros de CAGPDS-AA, control del número de hojas impresas por Centros de CAGPDS-AA.
- Se seguirá la política de mínima funcionalidad, deshabilitando funcionalidades, puertos, USB, protocolos, servicios, interfaces que no sean necesarias.
- Todas las interfaces inalámbricas estarán inhabilitadas (WiFi, Bluetooth, NFC...)
- El servicio de fax será habilitado en los casos que se considere necesario, y protegido para la recepción segura de faxes.
- En ningún caso se encontrará habilitado el servidor de almacenamiento del dispositivo multifunción.
- Se habilitará el cifrado de disco duro. Si permite el borrado automático de datos, esta funcionalidad estará habilitada.
- El dispositivo deberá mantener registros de uso durante al menos seis meses, a los que únicamente tendrá acceso el administrador del dispositivo.

10/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 10 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



#### 4.8. Estudio de modelo de impresión.

Uno de los objetivos del servicio es realizar un estudio del parque de impresión del Cliente. La Adjudicataria tendrá que analizar el parque de impresoras existente de forma que genere un inventario, los consumos y su distribución actualizada.

#### 4.9. Condiciones de entrega de los equipos.

En el caso de los equipos de nueva dotación, el contrato incluye el suministro, la garantía in situ, así como la instalación física y configuración de los equipos objeto del suministro en su puesto de usuario final.

Los equipos serán entregados en las instalaciones del Cliente. Además, el plazo previsto para la entrega individualizada de cada equipo será el que la Licitadora haga constar en la proposición que presente, en su caso, y siempre que éste sea igual o inferior al plazo de 10 días laborables. Las entregas se harán de forma coordinada con el Cliente.

En el acto de entrega se suscribirá un Acta de Entrega y se facilitará a CAGPDS-AA tanto la información de usuario, como la documentación, software, drivers”y cualquier otra información necesaria para el correcto funcionamiento del equipo.

La Adjudicataria será el exclusivo responsable ante CAGPDS-AA de que los equipos sean entregados en perfectas condiciones, obligándose a reclamar y gestionar ante el fabricante la subsanación y/o reparación de aquellos defectos que hayan sido detectados y denunciados por CAGPDS-AA. Los costes de transporte, entrega e instalación de los equipos serán de cuenta de la Adjudicataria. Así mismo, la Adjudicataria deberá poner en conocimiento de CAGPDS-AA todo fallo o problema de seguridad u otra índole reportado por el fabricante que pueda afectar al correcto funcionamiento o seguridad, y poner los medios para evitarlo o mitigarlo.

A continuación de la entrega, o en los días inmediatamente siguientes, la Adjudicataria explicará al personal que la CAGPDS-AA designe el correspondiente el funcionamiento del equipo y sus principales opciones.

Se deberá incluir en el suministro cualquier otro elemento que sea estrictamente imprescindible para el funcionamiento normal del equipo, en función de la solución propuesta, y que no haya sido enumerado en este pliego de prescripciones técnicas.

Además de la instalación, se procederá a la configuración y puesta en servicio de los dispositivos en los puestos de trabajo, atendiendo a las instrucciones que a tal efecto le facilite CAGPDS-AA a la Adjudicataria, y de manera que queden plenamente operativos para su uso inmediato, integrados en la infraestructura existente. En ese sentido procederá al menos a ejecutar las siguientes acciones:

- Desembalado y etiquetado correcto, como se ha descrito en el apartado de descripción del servicio.
- Retirada de todos los residuos que se generen en la instalación y entrega del dispositivo.
- Conexión de los equipos a la red eléctrica, telefónica y de datos u ordenador en las tomas habilitadas por CAGPDS-AA.
- Comprobación del funcionamiento correcto del equipo. En cada instalación la Adjudicataria deberá de probar la funcionalidad típica que se desarrollará en el dispositivo, bajo la supervisión y validación del Cliente. Por ello, se realizarán pruebas funcionales de toda la tipología de documentos y formato que se imprimen en el Cliente, de forma que se valide la instalación.
- Comprobación de la correcta asignación de perfiles.
- Comprobación de la correcta integración con el Directorio Activo.

11/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 11 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Configuración del equipo para su conexión a la red de datos, y será la Adjudicataria quien haga el descubrimiento de los equipos junto con el inventario disponible de los equipos proporcionado por los responsables de CAGPDS-AA. Configuración de los metadatos que se acuerden con CAGPDS-AA en cada equipo a efectos de facilitar su gestión centralizada.
- Prueba de impresión Local y en Red si está conectado
- Prueba de digitalización/envió de fax si el equipo lo permite

#### **4.10. Sustitución de equipos.**

Cuando sea necesaria la sustitución de algún equipo, por ejemplo para su reparación externa. 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. La CAGPDS-AA podrá no autorizar equipos utilizados en sustituciones temporales cuyo 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 suministro 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 CAGPDS-AA. Así, aquellos equipos que presenten 3 incidencias significativas en el plazo de 50 días, o el mismo tipo de avería significativa 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, constituyendo un compromiso de servicio. En todo caso el adjudicatario, ante 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 como se indicó anteriormente un compromiso de servicio que se deberá mantener durante la toda la prestación del mismo. La CAGPDS-AA podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de suministro requerido.

#### **4.11. Número de copias y facturación.**

Los servicios serán facturados en función del número de copias (impresiones) efectuadas.

Cuando se imprima un documento con unas páginas en color y otras en negro, sólo se contarán como páginas en color las que efectivamente lo sean.

El coste máximo por copia A4 (IVA no incluido) independientemente del dispositivo y de la cobertura, será de:

- Negro: 0,0220 euros/copia.
- Color: 0,0600 euros/copia.

Las empresas deberán ofertar un importe por copia por debajo del número de copias ofertadas, y otro importe menor al anterior por copia por encima del número de copias ofertadas.

A título informativo, se indica el volumen de copias reales de los equipos dentro del contrato durante el año 2021, que dada la situación provocada por el COVID, es el año más representativo. No tenemos información acerca de la cobertura del color en las copias en color.

Del número total de copias que se han estimado, la CAGPDS-AA se compromete a abonar un importe mínimo anual igual a la suma del 75% del importe en negro y del 75% del importe en color, se impriman o no.

12/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 12 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El total de copias en 2021 y el 75% calculado son:

	<b>Año 2021</b>	<b>75 %</b>
Copias en negro	5.200.650	3.900.488
Copias en color	2.422.446	1.816.835
Total copias	7.623.096	5.717.323

La oferta deberá indicar, de forma explícita, el coste copia base A4 ofertado en negro y en color en sus distintas coberturas, que será objeto de valoración de acuerdo a lo indicado en el PCAP.

## **5. CALIDAD DEL SERVICIO.**

### **5.1. Niveles de servicios mínimos.**

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

- ANS\_01: Plazo de incorporación de PTDs adicionales o retirada de PTDs innecesarios, bajo demanda de la CAGPDS-AA: 10 días.  
Corresponde al plazo transcurrido desde que la CAGPDS-AA solicita la incorporación de un PTD adicional, o la retirada de un PTD innecesario, hasta que el nuevo PTD es operativo, o el PTD innecesario haya sido efectivamente retirado.
- ANS\_02: Plazo de sustitución permanente ante incidencia reiterada o antigüedad: 5 días.  
Corresponde al plazo transcurrido desde que se constata la ocurrencia de una incidencia reiterada, hasta que el equipo es sustituido.
- ANS\_03: Tiempo máximo de respuesta de incidencia: 4 horas.  
Entendiendo tiempo de respuesta como el transcurrido 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.
- ANS\_04: Tiempo máximo de resolución de incidencia: 24 horas.  
Entendiendo tiempo de resolución como el transcurrido entre la notificación de la incidencia y la resolución de la misma, dejando el equipo plenamente operativo.
- ANS\_05: Plazo de entrega o cambio de consumibles: 24 horas.  
Tiempo de entrega o cambio desde la petición del consumible. En caso de que el adjudicatario solicite que los técnicos de la CAGPDS-AA realicen el cambio del consumible, se aplicará este plazo a la entrega (si la CAGPDS-AA no dispone de consumibles de reserva proporcionados por el adjudicatario). Por el contrario, si el adjudicatario realiza el cambio con medios propios, se aplicará este plazo al cambio.
- ANS\_06: Porcentaje de PTDs habilitados a la finalización del Mes 1 de la Fase de Transición: 40%.
- ANS\_07: Porcentaje de PTDs habilitados a la finalización del Mes 2 de la Fase de Transición: 100%.
- ANS\_08: Porcentaje de PTDs habilitados a la finalización del Mes 1 de la Fase de Prestación: 100%.

Consideraciones:

- El tiempo indicado en días corresponde a días hábiles, contando todos los días de la semana laboral, sin incluir sábados, domingos ni festivos.

13/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 13 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- El horario se considerará activo de 08:00 de la mañana a 20:00 de lunes a jueves y los viernes de 08:00 a 15:00.
- Si el tiempo indicado es en horas, éstas serán laborales, excluyendo sábados, domingos y festivos según el horario indicado en el punto anterior.
- Los niveles de servicios definidos en porcentaje se calcularán teniendo en cuenta el peso relativo asociado a los distintos tipos de PTDs.
- Los niveles de servicios podrán ser objeto de mejora en las ofertas, de acuerdo a lo establecido en el PCAP. 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.
- Los niveles de calidad se medirán mensualmente.

## 5.2. 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.

Las penalizaciones se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la Dirección del Contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción sobre las cantidades que deban abonarse al contratista en las correspondientes certificaciones, de acuerdo con lo indicado en el PCAP.

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, como establece el PCAP. Esta limitación fijada para la penalización máxima no supone en ningún caso que la CAGPDS-AA renuncie a la exigencia de responsabilidad por los daños 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:

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

- PNL\_01. Por cada incorporación o retirada de PTDs en plazo superior al máximo previsto: 2% (Leve). Corresponde a ANS\_01.
- PNL\_02. Por cada sustitución por incidencia reiterada, o por cumplimiento de antigüedad, en plazo superior al máximo previsto: 5% (Leve). Corresponde a ANS\_02.
- PNL\_03. Por cada incidencia cuyo tiempo de respuesta supere el máximo previsto: 2% (Leve). Corresponde a ANS\_03.
- PNL\_04. Por cada incidencia cuyo tiempo de resolución sin sustitución supere el máximo previsto: 8% (Grave). Corresponde a ANS\_04.
- PNL\_05. Por cada consumible cuyo plazo de entrega o cambio, según el caso, supere el máximo previsto: 2% (Leve). Corresponde a ANS\_05.

14/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 14 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB40XAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- PNL\_06. Incumplimiento de los porcentajes de PTDs habilitados en la Fase de Transición y comienzo de la Fase de Prestación: suma de porcentajes de incumplimiento (Grave). Corresponde a los niveles de servicio ANS\_06 a ANS\_08. Ejemplos de cálculo de esta penalización:
  - Escenario 1: Mes 1 de Transición.
    - ANS\_06. Comprometido = 50%. Conseguido = 40%. Incumplimiento: 50% - 40% = 10%.
    - No aplicables: ANS\_07 y ANS\_08.
    - PNL\_06 = Suma (incumplimientos ANS\_06 a ANS\_08) = 10%.
  - Escenario 2: Mes 2 de Transición.
    - ANS\_07. Comprometido = 100%. Conseguido = 93%. Incumplimiento: 100% - 93% = 7%.
    - No aplicables: ANS\_06 y ANS\_08.
    - PNL\_06 = Suma (incumplimientos ANS\_06 a ANS\_08) = 7%.
  - Escenario 3: Mes 1 de Prestación.
    - ANS\_08. Comprometido = 100%. Conseguido = 95%. Incumplimiento: 100% - 95% = 5%.
    - No aplicables: ANS\_06 y ANS\_07
    - PNL\_06 = Suma (incumplimientos ANS\_06 a ANS\_08) = 5%.

## 6. MEMORIA TÉCNICA.

Dada la naturaleza del servicio requerido, orientado a la prestación de servicios bajo demanda, se mantendrá una planificación dinámica.

Es por esto que el adjudicatario deberá presentar antes de 1 mes de la notificación como adjudicatario, la Memoria Técnica, 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.
- Fase de Devolución: actividades de devolución del servicio.

Para cada una de estas fases, las ofertas deberán indicar:

- Descripción general.
- Detalle de actividades y planificación.
- Organización y composición del equipo. Roles y responsabilidades.
- Requerimientos de información, recursos o soporte de la CAGPDS-AA.
- Análisis y gestión de riesgos.

### 6.1. Fase de transición.

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo ofertado.

La Fase de Transición tendrá una duración de 2 meses.

A la finalización del primer mes deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los valores de los niveles de servicio que se definen en este documento.

Durante la Fase de Transición la puesta en marcha de los PTDs será progresiva. Se establecen los siguientes porcentajes mínimos:

- Fin del mes 1: 40% de PTDs multifuncionales (MFC1/MFC2).
- Fin del mes 2: 100% de PTDs multifuncionales (MFC1/MFC2).

15/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 15 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En caso de que al finalizar cada mes de la Fase de Transición el porcentaje de PTDs habilitados sea inferior al porcentaje exigido, o al porcentaje ofertado en caso de mejora, se aplicará la correspondiente penalización de acuerdo a lo indicado en el PCAP y en este documento, salvo que la CAGPDS-AA posponga la entrada en funcionamiento de alguna sede, lo cual se comunicará al adjudicatario.

La Fase de Transición deberá incluir obligatoriamente, entre sus actividades, la formación práctica in situ para usuarios finales y técnicos de soporte.

Los precios de copia en negro y color aplicados durante la Transición corresponderán al valor ofertado inicialmente, independientemente del N.º de PTDs habilitados en cada momento.

Durante la Fase de Transición la CAGPDS-AA no solicitará incremento de PTDs.

### **6.2. Fase de prestación.**

Durante la Fase de Prestación el adjudicatario deberá prestar con la máxima eficacia el servicio requerido por la CAGPDS-AA.

Durante el primer mes de la Fase de Prestación el adjudicatario deberá completar el despliegue y puesta en marcha de todos los PTDs inicialmente identificados por la CAGPDS-AA. En caso de que al finalizar este mes el porcentaje sea inferior al 100%, se aplicará la correspondiente penalización.

Durante la fase de prestación, el plazo para la incorporación de PTDs adicionales, o la retirada de PTDs innecesarios, de acuerdo a lo indicado en el apartado 3, en ningún caso podrá superar los 30 días naturales.

### **6.3. Fase de devolución.**

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

La Fase de Devolución tendrá una duración de 2 meses.

Durante esta fase la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria para los PTDs habilitados en el ámbito del presente contrato, aplicándose las mismas condiciones de la Fase de Prestación.

Durante la Fase de Devolución la CAGPDS-AA solicitará a la empresa adjudicataria la retirada progresiva de los PTDs. Esta retirada será progresiva abarcando un máximo del 50% el penúltimo mes.

El precio de copia en negro y color aplicado durante la Devolución corresponderá al valor establecido al comienzo de esta fase, independientemente del N.º de PTDs retirados en cada momento.

Durante la Fase de Devolución la CAGPDS-AA no solicitará ningún incremento del número de PTDs habilitados.

En cualquier caso, durante este periodo la Adjudicataria deberá, entre otras:

- Traspasar al Cliente o al nuevo proveedor de servicios del Cliente todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del Servicio.
- Entregar al Cliente la totalidad de la documentación generada durante el Servicio al amparo del contrato y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc.
- Entregar al Cliente todos los datos que obren en su poder, relativos a la prestación de los Servicios; y cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

16/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 16 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Permitir el reemplazo de los dispositivos existentes en el parque del Cliente propiedad de la Adjudicataria por los dispositivos de la nueva adjudicataria de forma que el Servicio no se vea interrumpido en ningún momento.
- En el caso de que durante la fase de devolución no se lleven a cabo las tareas acordadas en el Plan de devolución del servicio y se incurran en desvíos de más de 1 mes por causas imputables a la Adjudicataria, CAGPDS-AA se reserva el derecho de dejar de pagar las cuotas tanto fijas como variables de los equipos afectados a la Adjudicataria.

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la Adjudicataria deberá entregar el Plan de devolución del servicio, que será aprobado por el Cliente, y que deberá incluir el detalle de las tareas, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva adjudicataria entrante durante la fase de devolución. De manera anual, dicho plan será actualizado y 3 meses antes del comienzo de la fase de devolución del servicio deberá ser actualizado y aprobado nuevamente por parte de la CAGPDS-AA.

A petición de la CAGPDS-AA se podrá incluir un anexo (que podría ser en formato digital y disponible en un repositorio si así las partes lo acuerdan) que, durante toda la vida del contrato, recoja los equipos desplegados y la tabla con la cuota de uso por cada equipo identificando fecha de puesta en producción y de finalización (así como ID, modelo, marca, etc.).

## **7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.**

Es un objetivo prioritario de la CAGPDS-AA asegurar la calidad del servicio prestado. Para ello la organización del servicio y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

La CAGPDS-AA ejercerá la superior dirección y designará una persona para ejercer la Dirección del Contrato.

La empresa adjudicataria designará una persona para la Jefatura del Proyecto, quien actuará como representante e interlocutor principal de la empresa ante la CAGPDS-AA para este servicio, asumiendo la responsabilidad del mismo. La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar a la Dirección del Contrato los informes de actividad y seguimiento pertinentes.

Independientemente de las reuniones necesarias para la puesta en marcha del servicio, tendrán lugar reuniones trimestrales ordinarias de seguimiento, en las que participarán además de la Dirección del Contrato de la CAGPDS-AA y la Jefatura del Proyecto del adjudicatario, todas aquellas personas adicionales que determinen éstos. La empresa adjudicataria elaborará y remitirá, con suficiente antelación, un informe de seguimiento que será la base de las reuniones ordinarias de seguimiento trimestrales. Este informe deberá ser comprensivo como mínimo de:

- Incidencias y mantenimientos correctivos en periodo.
- Mantenimientos preventivos en periodo.
- Evolución mensual de equipos activos, costes copia, y consumos durante el periodo, y general del contrato.
- Evolución mensual de los niveles de servicio.
- Propuestas para la mejora de la eficacia y eficiencia del servicio.
- Gestión de riesgos.

17/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 17 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 8. ORGANIZACIÓN.

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto.

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una o varias personas para su realización y cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Responsable del Contrato
- Jefe del Proyecto
- Equipo de Trabajo

### 8.1. Responsable Del Contrato.

Será designado por la CAGPDS-AA, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas (tanto del Jefe de Proyecto como del equipo de trabajo) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por el Responsable del Contrato la composición del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Responsable del Contrato.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

### 8.2. Jefe de Proyecto.

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Contrato.

18/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 18 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

### **8.3. Equipo de Trabajo.**

El equipo de trabajo será el responsable de la realización de todos los procesos y tareas necesarios para la ejecución del presente pliego.

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios.

## **9. CONTROL Y SEGUIMIENTO.**

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad trimestral, del Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y del Responsable del Contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar las estadísticas mensuales, el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, el Responsable del Contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.

## **10. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN.**

A continuación estableceremos las condiciones generales del trabajo que tendrán que realizar los técnicos que sean objeto de la Contratación.

### **10.1. Propiedad Intelectual del Resultado de los Trabajos.**

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 Junta de Andalucía, 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 y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en 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

19/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 19 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

#### **10.2. Información de Base.**

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos 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.

#### **10.3. Uso de Infraestructuras TIC horizontales y de Herramientas Corporativas de la JA.**

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

Con independencia de lo descrito en cada uno de los bloques funcionales, se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía.

#### **10.4. Confidencialidad de la Información.**

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Junta de Andalucía.

#### **10.5. Tratamiento de los Datos de Carácter Personal**

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la CAGPDS-AA, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal”.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica  
LA JEFA DEL SERVICIO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
M.ª Peña Mate Aranda

20/20

2022/168419

MARIA DE LA PEÑA MATE ARANDA		15/03/2022 10:04:17	PÁGINA: 20 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw1d7U1U60Cz7Yv8M2xB4OXAUNP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	