

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### ARRENDAMIENTO DE 6 EQUIPOS MULTIFUNCIÓN PARA LA SEDE DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA

**CONTR 2022 314292**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas se aprueba para su utilización en el expediente de contratación referenciado mediante resolución del Director Gerente de la Agencia Andaluza de la Energía de esta misma fecha, a propuesta del Departamento de Tecnologías y Digitalización de Sistemas Energéticos, mediante memorias justificativas de fechas 21 de abril y 20 de mayo de 2022.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 1 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1. ANTECEDENTES

La Agencia Andaluza de la Energía, creada por la Ley 4/2003, de 23 de septiembre, tiene la consideración de agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1 b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, conforme se establece en el Decreto 217/2011, de 28 de junio y en el Decreto 21/2005, de 1 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Andaluza de la Energía, modificado por el Decreto 8/2014, de 21 de enero, y está adscrita a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de conformidad con lo dispuesto en los Decretos 114/2020 de 8 de septiembre y 116/2020 de 8 de septiembre, respectivamente, teniendo entre sus objetivos coordinar y fomentar los objetivos establecidos en la política energética de la Junta de Andalucía.

Para el correcto funcionamiento de la Agencia se requiere de un servicio de impresión y escaneo de documentación, a fin de facilitar el trabajo diario del personal de la Agencia. Dada la distribución de personal dentro del edificio se requiere de un equipo multifunción por planta para el adecuado funcionamiento, de manera que se garantice el cumplimiento de su uso y finalidad.

Por otro lado, la ejecución de los nuevos programas encomendados a esta Agencia en el ámbito de sus competencias, aprobados con cargo al Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia, en sus convocatorias para Andalucía, así como de la ejecución de las actuales actuaciones llevadas a cabo por esta Agencia en el marco del Programa Operativo FEDER Andalucía, ha supuesto la dotación a la Agencia de personal laboral de refuerzo y personal interino para la puesta en marcha, ejecución y justificación de las actuaciones necesarias para la gestión de los programas.

En consecuencia, se ha producido un aumento de usuarios de la red informática de la Agencia Andaluza de la Energía, por lo que se hace necesaria la ampliación de los servicios de escaneo e impresión.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el ARRENDAMIENTO DE 6 EQUIPOS MULTIFUNCIÓN PARA LA SEDE DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA.

La prestación del contrato se desarrollará en la sede central de la Agencia Andaluza de la Energía, situada en la Isla de la Cartuja, Calle Isaac Newton número 6, Sevilla. Antiguo Pabellón de Portugal, así como en las distintas dependencias de dicha Agencia, en su caso.

## 3. ALCANCE DEL CONTRATO

Las labores que serán objeto del presente contrato serán relativas al servicio de alquiler en concepto de coste por consumo de seis multifunciones, que podrán ser nuevas o refabricados, con una antigüedad máxima de 4 años desde la descatalogación de los equipos por parte del fabricante y con un 30% de

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 2 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

vida útil del equipo para que presten servicio de impresión y escaneo en la Agencia Andaluza de la Energía. Todos los equipos a suministrar deben ser similares en cuanto marca-modelo.

Los equipos no podrán superar los 9 años de antigüedad durante el periodo de prestación del servicio. Aquellos equipos que cumplan 9 años de antigüedad de uso deberán ser sustituidos en el plazo máximo de 30 días naturales desde el cumplimiento de este plazo.

La antigüedad de los equipos será certificada preferentemente mediante certificado del fabricante, y en todo caso mediante certificado ajeno al adjudicatario, a entregar antes de la formalización del contrato. El número de serie será original del fabricante y certificado por este; se deberá permitir, durante la prestación del servicio, la auditoría por los fabricantes o terceros que designe la Administración.

El servicio consistirá en proporcionar a la Agencia un total de 6 máquinas multifunciones, así como el mantenimiento de estas máquinas, que conllevará:

- Tiempo de respuesta del servicio de mantenimiento inferior a 8 horas.  
Entendido como el tiempo que tarda el adjudicatario en comprobar la avería de la máquina (no tiene por qué coincidir con el de solución de avería), desde que es notificada la incidencia. Del período de 8 horas se excluyen sábados, domingos y festivos.
- Tiempo de solución inferior a 48 horas.  
Entendido como el tiempo que tarda el adjudicatario en reparar la avería y dejar el equipo operativo. Del período de 48 horas se excluyen sábados, domingos y festivos.
- El coste por copia incluirá los consumibles necesarios para la realización de las impresiones, como piezas, mano de obra, asistencia técnica in situ y desplazamientos del Servicio de Asistencia Técnica durante la vigencia del contrato.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
- Reposición de consumibles de los equipos, excepto papel.
- Implantación y mantenimiento de solución de control de impresión, e identificación de usuario para equipos multifuncionales.
- Todas las máquinas se integrarán en un dominio Windows con Active Directory.
- Todos los usuarios se conectan al dominio.
- Los usuarios utilizan sistemas Windows 7, 8 y 10.
- Posibilidad de informar nuevos campos en Active Directory, si fuera necesario.
- El software de gestión se instalará en un servidor propio de la Agencia. Para esto el adjudicatario dispondrá de un servidor con sistema operativo Windows 2016, posiblemente instalado sobre plataforma de virtualización.
- Todos los equipos deberán ser misma marca/modelo.
- Un único driver para todos los dispositivos. Todos los equipos ofertados utilizarán el mismo controlador de impresión para facilitar la gestión en los servidores de impresión.
- Posibilidad de fijar por defecto la impresión a doble cara y en blanco y negro.
- Posibilidad de deshabilitar el uso de dispositivos externos (pendrives, etc.) tanto para impresión como para escaneo.
- Eliminación de los trabajos que, almacenados en memoria, no hayan sido impresos pasado un cierto tiempo.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 3 / 11
VERIFICACIÓN	NjyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- 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 sólo 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 autenticación se realizará mediante el código PIN del usuario.
- Función sígueme o "follow me printing". El adjudicatario implementará un sistema "sígueme", de manera que los usuarios imprimirán siempre desde su ordenador a una única cola de impresión virtual, y podrán recoger el trabajo en cualquiera de los dispositivos habilitados, una vez se hayan identificado.
- OCR. Los dispositivos contarán con capacidades de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) que posibiliten la digitalización de documentos y su conversión en archivos PDF que permitan la búsqueda de contenido.
- Los equipos ofertados dispondrán de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de estado "en espera".
- Las características generales de los equipos deben ser:
  - Funciones Impresión, copia, escaneo en red
  - Disco duro Mínimo 300GB
  - Memoria Mínimo 3GB
  - Conectividad Ethernet 100Mbps / 1Gbps
  - Configuración Interfaz web
  - Panel Táctil color mínimo 6 pulgadas
  - Sistemas operativos compatibles Windows 7 / 8.1 / 10 / Server 2008 (R2) / 2012(R2) / 2016
  - Consumo energético certificado Blue Angel o similar
  - Impresión
  - Tecnología Láser
  - Resolución Hasta 1200 x 1200
  - Velocidad (una cara A4 color) Mínimo 30 páginas por minuto
  - Ciclo de trabajo mensual recomendado 30.000 impresiones
  - Lenguajes de impresión PCL5, PCL6, Postscript 3
  - Impresión a doble cara Sí
  - Bandejas de papel
  - Capacidad de papel Mínimo 2 cajones de 500 hojas (80gr/m2)
  - Bandeja de papel multipropósito 100 hojas
  - Tamaños de papel admitidos A4, A3
  - Dúplex automático: Sí
  - Fax No
  - Gramaje Hasta 220gr/m2
  - Escaneo
  - Resolución 600x600ppp
  - Velocidad de escaneo a una cara: Mínimo 70 ipm en modo simple
  - Escaneo a doble cara Sí
  - Alimentador de documentos Mínimo 100 hojas de 80gr/m2
  - Ubicación de documentos escaneados: Carpeta de red, correo electrónico
  - Formato de salida: PDF/A, PDF compacto, TIFF

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 4 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- En caso de ofertar equipos refabricados se debe aportar:
  - Certificado del cumplimiento de la norma BS 8887-220:2010 (Especificación del proceso de refabricación)
  - Certificado de que el sistema de calidad que cubre el proceso de refabricación es implementado de acuerdo a las normas ISO 9000:2008.
  - Certificado de que el proceso de refabricación en fábrica cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001.
  - Certificado EnergyStar de los equipos, lo que refleja su bajo consumo energético.
  - Certificado Blue Angel.
- Para minimizar el número de posibles incidentes, los consumibles deberán cumplir las normas ISO siguientes (o sus equivalentes en otros organismos de certificación):
  - • ISO/IEC 19752.
  - • ISO/IEC 19798.
  - • ISO/IEC 24711 (para impresión de inyección de tinta).

La sede central de la Agencia dispone de 5 plantas y otra planta sótano por lo que los equipos irían ubicados en relación de uno por planta.

En el presente proyecto se solicitan 6 equipos multifuncionales, pero podrán ser ampliados según necesidades del servicio bien por ampliación de las dependencias de la Agencia o por nuevas necesidades. En caso de aportar equipos adicionales tendrán los mismos requisitos técnicos características señaladas en el pliego de prescripciones técnicas, así como las mismas condiciones de facturación que el resto de los equipos.

La instalación de los consumibles estará a cargo del personal de la Agencia o podrá ser solicitado al adjudicatario. El hecho de que pueda ser instalado por el personal de la Agencia no exime de responsabilidad a la empresa adjudicataria en caso de avería durante la manipulación adecuada de dichos elementos por la Agencia. La empresa suministrará y mantendrá de forma permanente, en las instalaciones propias de la Agencia, un stock mínimo suficiente para poder llevar a cabo la sustitución de consumibles en al menos el 10% de cada uno de los tipos de los equipos suministrados.

#### Número medio de impresiones

Se estima un descenso significativo del volumen de las copias de color gracias al uso de las soluciones requeridas en este proyecto.

Como Información adicional se facilita a continuación una estimación de la cantidad media de copias totales en un mes tipo. No obstante, la cantidad de copias dependerá finalmente de las necesidades de los usuarios.

- Color: 3.000 copias
- B/N: 36.000 copias

La empresa adjudicataria será responsable de la dotación, instalación, configuración, gestión inicial, puesta en marcha, formación y mantenimiento de los elementos que constituyen los servicios ofertados para el mismo, garantizando su plena operatividad durante la totalidad del uso. Todos los

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 5 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

trabajos necesarios para la correcta instalación y configuración están incluidos en el precio del contrato, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria su ejecución y control, asumiendo igualmente la pérdida, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega.

La Agencia tiene interés en reducir estos volúmenes de impresión, sobre todo en lo que a producción a color se refiere.

### 3.1 Software de gestión

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 por cada usuario o unidad organizativa a la que pertenezca.

El sistema permitirá la agrupación de usuarios en grupos y/o centros de coste para poder obtener estadísticas de uso valoradas.

#### Monitorización

Permitir la monitorización de los dispositivos para visualizar los niveles de consumibles y alertas de funcionamiento anómalo. Control del uso Controlar y aplicar políticas y reglas sobre los diferentes tipos de máquinas.

#### Definición de cuotas

Posibilidad de definir cuotas de impresión y fotocopiado, preferentemente por número de páginas y no por coste, de forma que se pueda restringir el número de copias impresas (o fotocopias) que una persona o grupos de personas puedan hacer, tanto en blanco y negro como a color, en un equipo concreto o en el conjunto de todos ellos. Si un trabajo no se puede imprimir por falta de cuota, el usuario deberá recibir una notificación al respecto, para que sepa por qué no se ha impreso su trabajo. En cualquier momento los usuarios podrán consultar la cuota que les queda. El sistema siempre les avisará cuando les quede menos de un 10%.

#### Identificación de usuarios

Los usuarios se identificarán en las máquinas antes de su uso, preferentemente mediante código PIN. Para la creación y gestión de los códigos PIN de los usuarios el sistema deberá implementar una solución lo más desatendida posible, de manera que se libere a los administradores del sistema de esta gestión. En caso de que se proponga el uso de tarjetas identificativas como medio de acceso a los dispositivos, estas deberán ser proporcionadas por la empresa adjudicataria.

#### Estadísticas e informes

Obtención de informes y datos cuantitativos sobre el uso del servicio. Estos informes deberán poder parametrizarse y exportarse a formato abierto de hoja de cálculo. El sistema tendrá precargados una serie de informes básicos.

### 3.2 Instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos suministrados:

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 6 / 11
VERIFICACIÓN	NjyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La Agencia Andaluza de la Energía requerirá a la empresa adjudicataria la implantación total del servicio contratado, en el plazo máximo de 25 días laborables desde la firma del contrato. Dicha implantación incluirá la instalación del software de gestión y la configuración de los parámetros necesarios, en los servicios de impresión de los equipos suministrados, de forma que queden completamente operativos y disponibles para los usuarios.

El comienzo del plazo de 25 días, fijado para la implantación, podrá ser aplazado a criterio del personal de la Agencia Andaluza de la Energía, en función de la disponibilidad de sus recursos humanos en el momento de la adjudicación.

El adjudicatario deberá aportar la documentación y/o los servicios necesarios para la puesta en marcha de los equipos suministrados. Para ello deberá realizar las siguientes tareas:

- ✓ Instalación física y puesta en marcha de los nuevos equipos según las directrices de la Agencia. Dicha instalación y puesta en marcha de los equipos se realizará en el plazo máximo de 25 días laborables desde la firma del contrato.
- ✓ Actualización, si fuera necesaria, a la última versión de sistema operativo recomendada por el fabricante. Todo software necesario para estas labores estará incluido dentro del proyecto.
- ✓ Registro en el fabricante a nombre de la Agencia de todos los productos entregados por el presente proyecto. Se deberá enviar a la Agencia los comprobantes necesarios de los registros con toda la información necesaria en el plazo máximo de dos semanas tras la realización de los trabajos.
- ✓ Parametrización, configuración y puesta en marcha de los equipos.
- ✓ Someter a prueba de fallo los distintos componentes que se encuentren en alta disponibilidad, generando un informe de las pruebas realizadas.
- ✓ Documentación de la arquitectura desplegada, así como de la configuración final establecida de los trabajos realizados.
- ✓ Organizará e impartirá acciones formativas orientadas al manejo y administración de los equipos dirigida a los técnicos de la Agencia que sean designados por el responsable del contrato. La adjudicataria facilitará a la Agencia la documentación de consulta o guía necesaria para poder seguir el programa de formación acompañado con la documentación técnica del proyecto para un mayor conocimiento de lo instalado.
- ✓ Cualquier trabajo de retirada de los equipos actuales.
- ✓ Proceso de migración de información desde el sistema actual al nuevo. En caso de corte de servicio, al tratarse de un sistema de producción, el horario será fijado con la Agencia.
- ✓ Los gastos de transporte, alojamiento, manutención o dietas como consecuencia de los trabajos descritos en el pliego correrán siempre por cuenta del adjudicatario.
- ✓ La adjudicataria facilitará un medio de contacto directo para aviso de averías y/o mantenimiento.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá proporcionar un software, que estará incluido dentro del contrato, que será instalado en los servidores de la Agencia para el control y gestión de usuarios y copias e impresiones. Para ello deberá realizar las siguientes tareas:

- Instalación y despliegue de conexión de las máquinas con el Active Directory de la Agencia de modo que se creen grupos de impresión asociados a cada máquina y perfiles de seguridad que incluirán a los usuarios. Estos perfiles asignarán a cada usuario la máquina en la que puede imprimir/fotocopiar así como controlar los permisos de impresión a color. Adicionalmente establecerá códigos de identificación de cada usuario del Active Directory sobre la máquina para poder realizar la impresión.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 7 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Se podrán extraer datos de impresiones y copias por usuario y/o grupos de usuarios.
- ✓ Se deberá realizar una formación de, al menos, 4 horas para trasladar la información de la configuración realizada a los técnicos de la Agencia.
- ✓ Toda la gestión de usuarios en cuanto altas/bajas/modificaciones se realizarán de forma remota, sin tener que acceder físicamente a la máquina multifunción.

#### 4. HABILITACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SUMINISTRO OFERTADO

La adjudicataria deberá aportar cuando sea requerido por la Agencia ficha técnica de los equipos ofertados (datasheet), en los términos establecidos en el anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares. No se tendrán en cuenta aquellas características no contrastadas correctamente.

#### 5. RECURSOS Y MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá disponer de todos los recursos y medios materiales que sean necesarios para alcanzar el objetivo del presente pliego, con el fin de garantizar la correcta realización, en sus distintas fases de la implantación y posterior mantenimiento del sistema y correrán a cargo de esta los gastos de transporte, alojamiento, manutención o dietas derivados de los trabajos descritos en el presente pliego, así como cualquier otro tipo de gasto que se genere durante la ejecución del contrato, o durante su prórroga, en su caso, y que, estarán incluidos en el precio de adjudicación.

No se admite la revisión de precios del contrato, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

##### Gestión de consumibles

Durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria suministrará todos los consumibles que sean necesarios para la correcta prestación del servicio. Queda excluido el papel, que correrá por cuenta de la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa cumplirá con la normativa medioambiental vigente en el tratamiento de los residuos de tóner. La retirada de los consumibles agotados se realizará de forma inmediata, o en su defecto, la empresa adjudicataria colocará un contenedor en ambas sedes de la Agencia para el almacenamiento de los residuos. Es responsabilidad del adjudicatario el vaciado de este contenedor de forma periódica.

Con el objetivo de minimizar las interrupciones del servicio, la empresa adjudicataria mantendrá de forma permanente un stock de al menos 1 kit de tóner por cada tipo de tóner, para cada uno de los equipos instalados.

Los consumibles, partes fungibles o cualquier pieza que se sustituya en las máquinas deben ser original del fabricante del equipo.

El plazo de entrega de los consumibles necesarios será como máximo de 48 horas, excluyéndose sábados, domingos y festivos.

##### 5.1. Mantenimiento de las máquinas y sistemas

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 8 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



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 los técnicos de la entidad responsables del seguimiento 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 los técnicos responsables del seguimiento del contrato, se planificará conjuntamente el momento idóneo para la sustitución.

La oferta deberá contener de forma detallada, los planes de mantenimiento que proponga el ofertante, tanto a efectos correctivos como preventivos y evolutivos. Dicho Plan contendrá una propuesta de los medios y actuaciones de coordinación con los técnicos responsables del seguimiento del contrato.

#### **Mantenimiento preventivo**

Se entenderá como mantenimiento preventivo el conjunto de actuaciones necesarias para que el sistema evite o minimice las paradas e interrupciones por averías o funcionamientos deficientes.

El adjudicatario se comprometerá a realizar labores 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 todos los equipos objeto de 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 Agencia.

#### **Mantenimiento correctivo**

Se entenderá como mantenimiento correctivo el conjunto de actuaciones necesarias para la resolución de cualquier avería producida en los equipos suministrados.

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo que tarda el servicio técnico del adjudicatario en solucionar la avería desde que se le comunica la incidencia hasta que queda completamente resuelta. Se entenderá que la incidencia está completamente resuelta cuando el equipo averiado funcione correctamente o se sustituya el mismo por uno de características iguales o superiores.

La apertura, gestión y seguimiento de incidencias se realizará por medios electrónicos y/o herramienta de ticket.

#### **Mantenimiento evolutivo**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 9 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Se entenderá como mantenimiento evolutivo el conjunto de actuaciones necesarias para asegurar que los sistemas están adaptados a los requisitos técnicos de cada momento y que el software necesario para su funcionamiento se encuentra siempre actualizado y correctamente configurado.

La empresa adjudicataria se comprometerá a realizar al menos un mantenimiento evolutivo al año, en el que se revisará y actualizará el firmware de los dispositivos y el software de los diversos sistemas instalados.

#### **Mantenimiento proactivo**

La empresa adjudicataria suministrará una herramienta software para la monitorización remota por parte del adjudicatario de distintos parámetros de funcionamiento: número de páginas impresas por las máquinas, alertas de tóner, fusor, atascos, errores y cualquier tipo de incidencia relacionada con su funcionamiento.

Dicha herramienta deberá permitir el funcionamiento del contrato en modalidad desatendida, gestionando de forma automática cualquier incidencia técnica, o petición de consumible, permitiendo con ello evitar cortes de servicios sobre los equipos en funcionamiento.

De igual forma deberá permitir generar a través de visor web informes a demanda sobre el estado de funcionamiento de los dispositivos instalados.

En el caso de que un dispositivo quedara fuera de servicio durante tres días laborables consecutivos, sin lograrse su reparación, será sustituido al siguiente día laborable por otro de iguales o superiores características, en perfectas condiciones de funcionamiento, y sin coste adicional para la Agencia.

En el caso de que un dispositivo sufra averías de forma continuada por un periodo prolongado (3 averías en el mismo mes, o la misma avería durante 3 meses consecutivos), será sustituido por otro de iguales o superiores características, en perfectas condiciones de funcionamiento, y sin coste adicional para la Agencia.

Los acuerdos de nivel de servicio se revisarán mensualmente, y su incumplimiento lleva asociado penalizaciones, según se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **Sustitución de equipos**

Cuando sea necesaria la sustitución de algún equipo, por ejemplo, para su reparación externa, 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 Agencia 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 Agencia. Así, aquellos equipos que presenten 3 incidencias significativas en el plazo de 30 días, o el mismo tipo de avería significativa 3

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 10 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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 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 Agencia 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. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y RESPONSABLE DEL CONTRATO

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto.

En particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de estos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el jefe del Proyecto.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.

El responsable del contrato de la Agencia podrá delegar funciones técnicas básicas en personal de la Agencia a fin de agilizar los trabajos.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará, en todo momento a las personas designadas por el responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

## 7. RÉGIMEN DE ABONO DEL PRECIO

El precio del contrato se abonará mediante un máximo de cuatro pagos parciales, en los meses de abril, septiembre y diciembre de la anualidad que corresponda, y un último pago a la finalización del proyecto en la anualidad correspondiente. Cada factura contendrá tres importes correspondientes a los conceptos de alquiler de máquinas, coste de copias en blanco/negro y coste copias a color, que incluyen el servicio de mantenimiento.

Se aplicará el régimen de pagos establecido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

EL DIRECTOR GERENTE  
Fdo. Francisco Javier Ramírez García

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		20/05/2022 13:06:26	PÁGINA: 11 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGwws5aN44L02PyJDHGp4au162d	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	