


PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO,
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN Y REPROGRAFIA
DE LOS SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD


Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/26




INDICE

INDICE	2
1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	4
2 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN	4
3 SUMINISTRO DEL EQUIPAMIENTO, INSTALACION Y SOFTWARE DE GESTIÓN.....	4
3.1 Instalación de los equipos.....	4
3.2 Especificaciones Técnicas de los equipos de impresión	5
3.3 Características impresora IMPR1	6
3.4 Características impresora multifunción IMPR2	6
3.5 Características impresora multifunción reprografía IMPR3.....	8
3.6 Software de gestión y control de los equipos de impresión	9
3.6.1 Control de acceso	9
3.6.2 Control de acceso al equipamiento de sobremesa (IMPR1)	10
3.6.3 Control de acceso a equipos multifunción departamentales (IMPR2, IMPR3)	10
3.6.4 Supervisión y control de uso de dispositivos.....	10
3.6.5 Perfiles de usuario.....	10
3.6.6 Asignación de perfiles.....	11
3.6.7 Gestión de activos	11
3.6.8 Gestión de consumibles	11
3.6.9 Monitorización	11
3.6.10 Envío de alarmas.....	12
3.6.11 Gestión de incidencias	12
3.6.12 Informes.....	12
3.6.13 Software de Controladores de impresión para ordenadores	12
3.6.14 Control de impresión de documentos confidenciales	13
4 SERVICIO DE MANTENIMIENTO	13
4.1 Plan de gestión de incidencias.....	14
5 SERVICIO DE SOPORTE DEL SERVICIO INTEGRAL DE REPROGRAFIA.....	14
6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	14
6.1 Severidad y criticidad: priorización de incidencias.....	15
6.2 Nivel de severidad.....	15
6.3 Nivel de criticidad.....	15
6.4 Tabla de prioridades	16
6.5 Línea de atención a usuarios y operaciones.....	16
6.6 Horario de servicio	17
6.7 Tiempo de respuesta.....	17
6.8 Tratamiento de problemas.....	17
6.9 Tiempo de diagnóstico y resolución de incidencias.....	18
6.10 Cálculo de penalizaciones.....	18
7 MODELO DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN Y VOLUMEN ESTIMADO DE COPIAS	19
8 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	19
8.1 Responsable del Proyecto.....	19
8.2 Jefe de proyecto	20
8.2.1 Foros de Gestión	20
8.2.2 Comité Técnico	20
9 PLAN DE TRABAJO.....	21
9.1 Entrega del plan de trabajo inicial.....	21
10 DOCUMENTACIÓN	21
10.1 Documentación de seguimiento	21
10.2 Documentación final.....	22
11 FORMACIÓN	22

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/26



11.1	Formación para personal técnico	23
11.2	Formación para usuarios	23
12	RECEPCIÓN Y GARANTÍA	23
12.1	Garantía.....	23
13	CERTIFICADOS Y GESTIÓN MEDIAMBIENTAL.....	24
14	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.	25
15	SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	25

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/26	

1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Constituye el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas la prestación de un sistema integral de Impresión y Reprografía, para los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, orientado a cubrir las necesidades de impresión, fotocopiado, fax y escaneado de documentos.

El contrato comprende el suministro y mantenimiento de los equipos de impresión, incluyendo la implantación de un sistema de gestión y control, así como el Soporte del Servicio de Reprografía.

2 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

Con la realización de este proyecto pretendemos llevar a cabo una serie de tareas, entre las que destacamos:

- El suministro e Instalación del parque de equipos de impresión, en las distintas sedes de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.
- Instalación de herramientas de gestión y control que permitan gestionar el parque de equipos de impresión de forma racional.
- Implantación de un sistema de mantenimiento de los equipos de impresión y reprografía basados en coste por página unificado para todos los dispositivos y segmentado en b/n y color.
- El Servicio de Soporte del Servicio Integral de impresión de Reprografía.

3 SUMINISTRO DEL EQUIPAMIENTO, INSTALACION Y SOFTWARE DE GESTIÓN

Son objetos del presente concurso las siguientes sedes dependientes de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.


CENTRO	CALLE
Sede Avda. de la Constitución	Avda. de la Constitución nº 18
Sede Avda. de la Borbolla	Avda. de la Borbolla, nº 1
Sede Imagen	Calle Imagen nº 8,10,12
Sede Cartuja	Calle Américo Vespucio nº 13, 2ª planta
Sede Hytasa	Calle Pedro Muñoz Torres s/n

El adjudicatario deberá instalar los equipos de impresión en los Servicios de Centrales del Servicio Andaluz de Salud. El adjudicatario deberá suministrar equipos nuevos y no podrá suministrar máquinas recicladas ni máquinas reacondicionadas (Reburbished). Si a lo largo de la vida del contrato en algún momento hubiera que reestructurar los equipos entre las diferentes sedes de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud el traslado correrá a cargo del contratista.

3.1 Instalación de los equipos

Es obligatorio por parte del adjudicatario, sin cargo adicional alguno, el traslado, instalación y puesta a punto del hardware y software ofertados en los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, con el objetivo de que quede totalmente operativo.

Código:	6hWMS030PFIRMAppesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILBERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/26



La instalación la deberá realizar el fabricante o personal debidamente certificado por éste.

Los horarios para la realización de los trabajos en las instalaciones de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud se planificarán al comienzo del proyecto, de forma consensuada entre el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario y el Responsable del Proyecto de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud. En todos los casos en la ejecución de los trabajos debe de existir calidad final de la instalación, fiabilidad y disponibilidad, minimizando las paradas de producción. En caso necesario, cualquier parada de servicio se realizará fuera de la jornada laboral de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud y con un preaviso de 48 horas.

El adjudicatario realizará pruebas del correcto funcionamiento de todos los equipos instalados, debiendo quedar estas documentadas.

Todos los equipos multifunción deben de venir acompañados de su mueble accesorio, provisto de ruedas, para colocarlos en la ubicación y así facilitar su manejo.

A continuación se detalla la dotación del suministro por centro:

CENTRO	IMPR1	IMPR2	IMPR3
Sede Avda. de la Constitución	43	44	2
Avda. de la Borbolla	2	4	
Sede Imagen	8	10	
Sede Cartuja	2	3	
Sede Hytasa		1	
TOTAL	55	62	2


3.2 Especificaciones Técnicas de los equipos de impresión

Uno de los objetivos de la solución que se plantea es unificar lo máximo posible el tipo de equipos de impresión de documentos, reduciendo al máximo la variedad de modelos y fabricantes. Con tal fin, se ha determinado que sólo son necesarios tres tipos distintos de equipos, según la siguiente tabla de características:

DISPOSITIVO	DESCRIPCIÓN	FORMATO IMPRESIÓN	VELOCIDAD MINIMA
IMPR1	Impresora de sobremesa color doble cara	A4	32 PPM
IMPR2	Impresora departamental multifunción color doble cara	A3	32 PPM
IMPR3	Impresora de producción multifunción de Alto Volumen	A3+	110 PPM

A continuación se detalla las características técnicas mínimas de los diferentes modelos de impresoras objeto de esta contratación.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/26



3.3 Características impresora IMPR1

Este tipo de impresora está destinada como impresora de sobremesa de usuario. Es importante que esta impresora sea lo más compacta posible manteniendo los requerimientos mínimos especificados a continuación:

Características técnicas básicas mínimas:

- Impresora en b/n y color
- Unidad Dúplex integrada para impresión a doble cara
- Velocidad de impresión: 32 páginas por minuto en color y 32 páginas por minuto en b/n
- Tiempo de calentamiento: inferior a 12 segundos
- Velocidad de la primera impresión: inferior a 12 segundos color y b/n
- Lenguajes de impresión: PCL, emulación PostScript
- Resolución de impresión: 1200x1200 dpi
- Memoria: 1 GB
- Conectividad: Ethernet, USB 2.0.
- Capacidad de papel (alimentación): bandeja de papel estándar 500 hojas, 2ª bandeja de papel de 500 hojas, bandeja de bypass. Papel normal, reciclado, brillante, grueso, fino, etiqueta de color, etc...
- Soporte para sobres al menos en la bandeja bypass
- Capacidad de papel (salida): 150 hojas
- Formato de papel A5-A4
- Gramaje de papel 60-160 g/m2

Compatibilidad con los Sistemas Operativos:


- Esta impresora debe ser compatible con los S.O., Windows 7 (32 bits/64 bits), Windows 8 (32bits/64bits), Windows 10 (32 bits/64 bits), Windows Server2003 (32bits/64bits), Windows/Server2008 Standard (32bits/64bits), Windows/Server2008R2, Windows/Server2012 Standard, Windows/Server2012R2, Windows/Server2016, Windows/Server2019, MacOS10.11 y superior, Linux, y Citrix.

3.4 Características impresora multifunción IMPR2

Este equipo multifunción está destinado a dar servicio a uno o varios grupos de trabajo que requieran trabajar con formatos de papel A3,A4,B4,A5,B5, de forma frecuente. El equipo se utilizará en gran medida para la realización de impresión, envío de faxes y como escáner de documentos digitalizados.

Dos de estos equipos multifunción deben disponer de Finalizador/Grapador para la impresión de cuadernillos en A3.

Todos los equipos que incluyan escáneres deben de adaptarse a las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos, del artículo 42.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio que desarrollan aspectos concretos de diversas cuestiones, tales como: documento electrónico, digitalización,

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/26	

expediente electrónico, copiado auténtico y conversión, política de firma, estándares, intermediación de datos, modelos de datos, gestión de documentos electrónicos, modelo de datos para el intercambio de asientos registrales y declaración de conformidad; todos ellos necesarios para asegurar los aspectos más prácticos y operativos de la interoperabilidad entre las Administraciones públicas y con el ciudadano. Su desarrollo responde a las condiciones establecidas en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, sobre estándares aplicables y se ciñe estrictamente a la finalidad de encontrarse al servicio de la interoperabilidad.

Estos equipos deben ser compatibles con desarrollos de digitalización con capacidades de firma electrónica reconocida en la propia máquina. El sistema debe suministrar por separado los metadatos requeridos, el documento digital y la firma electrónica con cumplimiento a la normativa referente a la Firma electrónica (NTIs y ENI que establece la ley 11/2007).


Características técnicas básicas mínimas:

- Impresora color y b/n
- Dúplex
- Velocidad de impresión: 32 páginas por minuto color y 32 páginas por minuto b/n
- Tiempo de calentamiento: inferior de 8 segundos
- Velocidad de la primera impresión: inferior a 10 segundos en b/n, inferior a 16 segundos en color
- Lenguajes de impresión: PCL6, PCL5c, Adobe PostScript 3™
- Resolución de impresión: de 1200 x 1200 dpi
- Memoria 4GB + 250 GB disco duro
- Conectividad: Ethernet, USB 2.0, USB 3.0, Wifi
- Fax Conectividad RJ11, PSTN, Línea PBX.
- Capacidad de papel (alimentación): bandeja de papel estándar 500 hojas, 2ª bandeja de papel de 500 hojas, 3ª bandeja de papel de 500 hojas, bandeja de bypass de 100 hojas. Papel normal, reciclado, grueso, grueso medio, papel fino, transparencias, membrete, etiquetas, papel cuché, papel impermeable, papel preimpreso, sobres
- Capacidad de papel (salida): 500 hojas
- Gramaje de papel 60 -250 g/m2
- Finalizador:, clasificador
- LAN inalámbrica 802.11 g para impresión móvil.

Escáner integrado

- Velocidad de escaneo : 30 imágenes por minuto b/n y color
- Resolución hasta 600 dpi
- Formato del original: A5-A4 A3
- Formato de salida: Formato de salida: TIF, JPEG, XPS, Office Open XML (PowerPoint, Word), PDF(compacto, función de búsqueda, aplicar directiva, optimización para web, PDF/A-1b, cifrado, firma.
- Escaneo a correo electrónico, USB, Libreta de direcciones, HDD y vía LDAP, SMB, FTP
- Entrada de documentos automáticos DADF: 200 páginas..

Compatibilidad con los Sistemas Operativos:

Código:	6hWMS030PFIRMAppesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/26	

- Esta impresora debe ser compatible con los S.O., Windows 7 (32 bits/64 bits), Windows 8 (32bits/64bits), Windows 10 (32 bits/64 bits), Windows Server2003 (32bits/64bits), Windows/Server2008 Standard (32bits/64bits), Windows/Server2008R2, Windows/Server2012 Standard, Windows/Server2012R2, Windows/Server2016, Windows/Server2019, MacOS10.11 y superior, Linux, y Citrix.

3.5 Características impresora multifunción reprografía IMPR3

Este equipo multifunción está destinado a dar servicio a la reprografía, con un volumen de impresión muy alto. El equipo se utilizará en gran medida para la realización de impresión y digitalización de documentos.


Todos los equipos que incluyan escáneres deben de adaptarse a las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos, del artículo 42.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio que desarrollan aspectos concretos de diversas cuestiones, tales como: documento electrónico, digitalización, expediente electrónico, copiado auténtico y conversión, política de firma, estándares, intermediación de datos, modelos de datos, gestión de documentos electrónicos, modelo de datos para el intercambio de asientos registrales y declaración de conformidad; todos ellos necesarios para asegurar los aspectos más prácticos y operativos de la interoperabilidad entre las Administraciones públicas y con el ciudadano. Su desarrollo responde a las condiciones establecidas en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, sobre estándares aplicables y se ciñe estrictamente a la finalidad de encontrarse al servicio de la interoperabilidad.

En este equipo la tecnología de procesado es b/n y se debe de tener en cuenta la robustez, la fiabilidad, la flexibilidad y la precisión, y todo ello combinado con un alto volumen de salida. Es un equipo orientado a la producción impresa, cartelería, dípticos etc.

Estos equipos deben ser compatibles con desarrollos de digitalización con capacidades de firma electrónica reconocida en la propia máquina. El sistema debe suministrar por separado los metadatos requeridos, el documento digital y la firma electrónica con cumplimiento a la normativa referente a la Firma electrónica (NTIs y ENI que establece la ley 11/2007).

Características técnicas básicas mínimas:

- Impresora b/n
- Dúplex
- Velocidad de impresión: 110 páginas por minuto A4, 61 en A3
- Velocidad de la primera impresión: inferior a 7,5 segundos en A4
- Lenguajes de impresión: PCL, PostScript 3, TIFFS, PDF.
- Resolución: 600x2400 dpi
- Memoria 4GB+500 GB disco duro
- Conectividad: Ethernet, USB 2.0.
- Capacidad de papel entre las tres bandejas de 7000 páginas. Papel normal, reciclado, etc.
- Tamaño de papel A5-SRA3
- Gramaje de papel 50-300 g/m2

Código:	6hWMS030PFIRMAppesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/26	

Escáner Integrado

- Velocidad de escaneo : 120 imágenes por minuto A4, 22 imágenes por minuto A3
- Resolución: hasta 600 dpi
- Formato del original: A4,A5,-A3
- Formato de salida: TIFF, PDF
- Escaneo a correo electrónico, USB
- Libreta de direcciones, local en HDD y vía LDAP.
- Escaneo a carpeta: SMB, FTP

Debido a los picos de producción de estas unidades en momentos de impresión de OPE, se tendrá que garantizar un volumen de impresión mensual en (A4) por parte del fabricante 1.500.000 y una impresión mensual en (A3) 1.000.000. (Se adjuntará certificado del fabricante)

Compatibilidad con los Sistemas Operativos:

- Esta impresora debe ser compatible con los S.O., Windows 7 (32 bits/64 bits), Windows 8 (32bits/64bits), Windows 10 (32 bits/64 bits), Windows Server2003 (32bits/64bits), Windows/Server2008 Standard (32bits/64bits), Windows/Server2008R2, Windows/Server2012 Standard, Windows/Server2012R2, Windows/Server2016, Windows/Server2019, MacOS10.11 y superior, Linux, y Citrix.

3.6 Software de gestión y control de los equipos de impresión


Uno de los objetivos fundamentales del presente PPT es la obtención de una correcta gestión e integración de todos los equipos de forma centralizada desde una consola de gestión y supervisión única. Dentro del marco de dicha integración se contemplan las siguientes funcionalidades de software:

- Funcionalidades de Control de acceso
- Supervisión y control de uso de dispositivos
- Gestión de activos, consumibles y monitorización
- Gestión de incidencias
- Informes
- Control de impresión de documentos confidenciales

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener actualizada la Base de Datos de Problemas, Errores Conocidos y Soluciones en relación a los problemas aparecidos en los sistemas de gestión objeto de esta contratación.

El software de gestión debe de tener la posibilidad de acceso al aplicativo de gestión remota contra una URL. Dichas funcionalidades se describen en mayor detalle en las secciones siguientes.

3.6.1 Control de acceso

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/26	

El sistema de control de acceso debe permitir la correcta gestión de los recursos de impresión de todo el parque de impresoras así como las siguientes funcionalidades:

- Integración con el directorio activo corporativo.

Todos los dispositivos deben tener un método de validación que permita identificar al usuario de forma unívoca a través del sistema de directorio activo corporativo de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.

3.6.2 Control de acceso al equipamiento de sobremesa (IMPR1)

Este equipamiento podrá ser utilizado por aquellos usuarios autorizados mediante autenticación vía software a través del controlador del dispositivo; esta autenticación se realizará mediante el uso de las credenciales del dominio del sistema con las que el usuario esté trabajando en el ordenador. No requerirá, bajo ningún caso, la inclusión de ningún usuario ni contraseña en ninguna opción de configuración.

3.6.3 Control de acceso a equipos multifunción departamentales (IMPR2, IMPR3)

El control de acceso a los equipos multifunción se realizará de forma similar al de los equipos de sobremesa para aquellas funciones que se realicen desde el equipo del usuario, como impresión de documentos, escaneado remoto, etc. Esta validación deberá realizarse contra el servidor de Active Directory de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.

Para aquellas funciones que requieran acceso físico al dispositivo multifunción, escaneado, fotocopiado, etc., el usuario deberá autenticarse mediante el uso de tarjetas inteligentes o a través de código PIN.

3.6.4 Supervisión y control de uso de dispositivos


Una vez establecido el marco de validación de credenciales de usuarios a utilizar, detallamos a continuación las características que debe cumplir como mínimo el software que permita la supervisión y control del uso de los dispositivos.

3.6.5 Perfiles de usuario

El software debe permitir definir perfiles de usuario que permitan controlar las siguientes operaciones:

- Límite de copias que pueden imprimirse en b/n
- Límite de copias que pueden imprimirse en color
- Acceso a carpetas compartidas en servidores donde el usuario puede guardar los documentos escaneados. Debe permitir asignar a un perfil una carpeta por defecto y permitirle al usuario seleccionar carpetas adicionales

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/26



3.6.6 Asignación de perfiles

Los perfiles deben permitir las siguientes asociaciones o combinaciones:

- Perfil asignado a uno o varios grupos de seguridad del Active Directory que englobe a uno o varios usuarios
- Perfil asignado únicamente a uno o varios usuarios
- Perfil asignado a equipo para todos los usuarios
- Cualquier combinación de los anteriores.

3.6.7 Gestión de activos

Debe permitir ver el listado completo de activos conectados a la red pudiendo acceder a un equipo y ver su estado, aportando un informe completo de cada equipo que incluya, además de los estados mencionados en las siguientes secciones, el número de copias realizadas por el equipo, el estado actual y el informe completo de los accesorios instalados y características técnicas del equipo.

Los equipos deben poder agruparse al menos de las siguientes formas o con una combinación de las mismas:

- Tipo de equipo
- Grupo de equipos especial: se le da un nombre y se le asignan de 1 a n equipos
- Grupo de equipos por sedes.
- Grupo de equipos por importancia: se utilizará para agrupar los equipos según el acuerdo de nivel de servicio establecido para/con los usuarios:


Se valora positivamente que la gestión de activos pueda integrarse con el software de gestión de activos actual de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud Symantec Client Management Suite

3.6.8 Gestión de consumibles

El software debe informar de la necesidad de cambio o sustitución de componentes y consumibles así como enviar alertas de todo tipo como mínimo por e-mail a varios destinatarios. Dichos destinatarios se deben poder configurar de manera global y por equipo.

3.6.9 Monitorización

El software de gestión deberá monitorizar permanentemente todos los equipos informando de su estado y desencadenar alarmas en caso de que algún equipo requiera atención técnica o suministro de

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/26	

consumibles. Las alarmas deben ser lo suficientemente claras para que el personal responsable del sistema de impresión pueda tomar las medidas oportunas para subsanar o corregir la deficiencia.

3.6.10 Envío de alarmas

Las alarmas desencadenadas deberán enviarse como mínimo por e-mail a uno o varios destinatarios permitiendo al menos las siguientes configuraciones o una combinación de las mismas:

- Configuración de destinatario por tipo de alarma
- Configuración de destinatario por tipo de dispositivo
- Configuración de destinatario de todas las alarmas de un equipo.
- Configuración de alarmas según agrupaciones de equipos predefinidas en el control de activos

3.6.11 Gestión de incidencias

El software de gestión debe permitir la gestión de incidencias según el plan establecido con el proveedor en la sección correspondiente de este PPT, pero como mínimo debe permitir, desde la propia aplicación, lo siguiente:

- Alta, baja y seguimiento de incidencias con el proveedor de servicio.
- El proveedor podrá cerrar determinadas incidencias, con la aprobación de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, y cuáles tienen que tener su aprobación para proceder a su cierre.


3.6.12 Informes

El software debe generar informes de todo tipo pero como mínimo debe contener los siguientes:

- Informe de copias realizada por equipo, o agrupación predefinida de equipos, b/n y color en periodos predefinidos (meses, años, etc.) y entre dos fechas
- Informe de incidencias ocurridas, por equipo o por cualquier agrupación predefinida
- Informe de incidencias resueltas dentro del tiempo establecido según los acuerdos de nivel de servicio (ANS)
- Informe de incidencias no resueltas dentro del tiempo establecido según los ANS
- Informe de incidencias abiertas
- Histórico de mantenimiento, incidencias, etc., de equipo.

Se valorará positivamente que el software de gestión contenga un generador o configurador de informes que permita definir informes adicionales.

3.6.13 Software de Controladores de impresión para ordenadores

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/26	

El software controlador instalado en el equipo de usuario debe ser lo más homogéneo posible para los modelos de impresora propuesto por el adjudicatario, aportando de esta forma una mayor facilidad de uso al usuario final. Los controladores de impresión deben ser compatibles con los aplicativos corporativos de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud garantizando el buen funcionamiento de los mismos.

3.6.14 Control de impresión de documentos confidenciales

La plataforma de gestión debe permitir que para cualquier usuario autenticado pueda enviar un documento a imprimir pero que este no se imprima en el dispositivo hasta que el usuario se autentique en él, garantizando de esta forma que el usuario controle el acceso físico al documento impreso.

Mediante el software de gestión debe poder permitirse grupos de acceso a documentación para que determinados usuarios puedan acceder a documentos confidenciales de otros en los puestos relacionados con los jefes y secretaria.

4 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Para la realización de las tareas propias del servicio de mantenimiento, el adjudicatario se responsabilizará de:


- El mantenimiento técnico de todos los equipos de impresión definidos en este PPT.
- La reposición de cualquier consumible o componente de los equipos definidos en este PPT.
- La sustitución temporal o definitiva de los equipos por uno de características similares o superiores, en los casos en los cuales el equipo no pueda ser reparado o la reparación no pueda ser resuelta en los tiempos definidos en este PPT.
- Las operaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y proactivo para que el nivel de servicio aportado a los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud sea el apropiado y permita un retorno de inversión óptimo.

La empresa adjudicataria tendrá como interlocutor frente al Servicio Andaluz de Salud, al Jefe de Proyecto que canalizará la comunicación con el personal integrante del proyecto.

El adjudicatario deberá aportar un plan de mantenimiento donde se especifiquen claramente los procedimientos y métodos que se van a seguir para realizar un correcto mantenimiento del equipamiento. En el plan de mantenimiento incluirá un sistema de reciclaje de los residuos producidos por los consumibles agotados.

Todos los servicios prestados por el adjudicatario los realizará personal del servicio técnico oficial especializado en la materia y certificado en el propio dispositivo. El personal del adjudicatario deberá contar con todo el material necesario y adecuado para prestar el servicio.

El servicio de mantenimiento deberá incluir salidas y mano de obra, consumibles, partes, piezas y repuestos en general necesarios para mantener todo el sistema en perfecto funcionamiento, sin coste adicional para los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/26	

Las averías o mal funcionamiento del equipamiento se comunicarán al Responsable del Proyecto de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, preferentemente a través del sistema de software de gestión de la plataforma, para que se escale de forma correcta.

El adjudicatario ofrecerá un pequeño stock de backup de impresoras, consumibles y componentes que se consideren críticos, para el funcionamiento de los servicios de impresión en una situación extremadamente crítica.

4.1 Plan de gestión de incidencias

El proveedor aportará un plan de gestión de incidencias donde se detalle la metodología que seguirá para su correcta tramitación.

5 SERVICIO DE SOPORTE DEL SERVICIO INTEGRAL DE REPROGRAFIA

La empresa adjudicataria se hará cargo del soporte del Servicio Integral de Reprografía, que comprenderá la realización de todas las operaciones necesarias de todos los dispositivos, incluyendo un oficial cualificado de reprografía que realizará todas las tareas necesarias para su óptimo funcionamiento.

Dependerá y será por cuenta de la empresa adjudicataria, con respecto al personal, de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario a tenor de la legislación laboral social vigente en cada momento, excluyéndose cualquier tipo de relación laboral entre el Servicio Andaluz de Salud y dicho personal, no pudiendo por ello exigirse del Servicio Andaluz de Salud ningún tipo de responsabilidad como consecuencia existentes entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores.


Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de experiencia necesarios, formará parte del proyecto.

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La subcontratación del suministro, mantenimiento y soporte del sistema de impresión, implica la transferencia de la responsabilidad de dicho servicio al adjudicatario, por lo que es necesario establecer unos acuerdos de nivel de servicio (ANS o SLA) que garanticen el correcto funcionamiento de todo el sistema. La empresa adjudicataria colaborará con el Servicio Andaluz de Salud a través del Centro de Gestión y Tecnologías (CEGES) y con el Área de Soporte Tecnológico de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, en la gestión de incidencias relacionadas con el mantenimiento objeto de esta contratación.

La magnitud e impacto de las incidencias calificadas dentro del mantenimiento correctivo se dimensionará de acuerdo con la tabla de prioridades recogida en el apartado Tabla de Prioridades.

Para el seguimiento de las incidencias identificadas se realizarán reuniones mensuales sobre los indicadores de incidencias y problemas con objeto de evaluar la calidad. Estos seguimientos se basarán en las mediciones recogidas por el SAS en materia de incidencias y problemas.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/26	

6.1 Severidad y criticidad: priorización de incidencias

En función de la naturaleza de los equipos lógicos, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en él origine cualquier tipo de incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar dentro de éste, se establecen las siguientes prioridades:

1. Prioridad Alta. Equipos lógicos que precisan de unas condiciones del servicio más exigentes.
2. Prioridad Media. Equipos lógicos que precisan unas condiciones de servicio intermedias.
3. Prioridad Baja. Equipos lógicos que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, unas condiciones más flexibles.


La prioridad se obtiene de la relación entre el nivel de severidad y la criticidad de la incidencia. A continuación se describen ambos conceptos

6.2 Nivel de severidad

El nivel de severidad define la disponibilidad del equipo para el desempeño de las funciones para las cuales fue desarrollado. Nivel de Severidad	Descripción
1 = ALTA	Imposibilidad total de trabajar con el activo. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
2 = MEDIA	Dificultad para trabajar normalmente con el activo. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
3 = BAJA	Degradación esporádica de la funcionalidad.

6.3 Nivel de criticidad

El condicionante principal a la hora de definir los niveles de prioridad final de las incidencias tipificadas, además de su clasificación en función del grado de severidad del equipo, será la criticidad del

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/26	

impacto a los usuarios.

Nivel de criticidad del impacto	Descripción
1 = ALTA	No funcionan los equipos de impresión que impiden la gestión administrativa al usuario.
2 = MEDIA	Los sistemas de impresión incluidas en el ámbito administrativo no clasificadas como de nivel de criticidad alto y aplicaciones de gestión cuyas incidencias suponen un alto impacto en los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud
3 = BAJA	Cualquier sistema de impresión y/o servicio están degradados.

Nivel de criticidad usuario	Descripción
1 = ALTA	La incidencia afecta a más de un 50% de los usuarios.
2 = MEDIA	La incidencia afecta entre un 20% y un 50% de los usuarios.
3 = BAJA	La incidencia afecta a menos de un 10% y un 20 % de los usuarios.

De la relación de las referidas criticidades se deriva la criticidad global de la incidencia:

Criticidad Global		Criticidad de usuario		
		1 – Alta	2 – Media	3 – Baja
Criticidad del impacto	1 – Alta	1	1	1
	2 – Media	1	2	2
	3 – Baja	2	3	3

6.4 Tabla de prioridades

Se consideran 3 niveles de prioridad, Alta, Media y Baja, siendo Alta la prioridad máxima, según se indica en la siguiente tabla:


PRIORIDAD		Severidad de la incidencia		
		1 – Alta	2 – Media	3 – Baja
Criticidad Global	1 – Alta	1	2	2
	2 – Media	2	2	3
	3 – Baja	3	3	3

La prioridad de una incidencia condicionará su procedimiento de asignación y seguimiento, así como el tiempo de su resolución. El seguimiento del tiempo de resolución se controla de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación.

6.5 Línea de atención a usuarios y operaciones

El Servicio Andaluz de Salud, a través del Área de Soporte Tecnológico de los Servicios Centrales

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/26



del Servicio Andaluz de Salud, proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información mediante el teléfono 955 018 101, recogiendo directamente las incidencias reportadas.

Las distintas operaciones derivadas de la gestión de incidencias y problemas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias del Servicio Andaluz de Salud (WebCeges), cuyos datos se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

El adjudicatario deberá conectarse a este sistema para la recepción de todos los avisos de incidencias, siendo por su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios (terminales, líneas de comunicaciones, etc.) para su integración en el referido sistema.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El adjudicatario no divulgará su contenido a terceros sin la aprobación escrita de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.

6.6 Horario de servicio

El adjudicatario mantendrá un determinado horario de mantenimiento y soporte mínimo que dependerá de la naturaleza o ubicación de los equipos o sistemas.

PRIORIDAD	HORARIO DE SERVICIO
Alta	De 8:00 a 20:00, de lunes a viernes inclusive
Media	De 8:00 a 20:00, de lunes a viernes inclusive
Baja	De 8:00 a 20:00, de lunes a viernes inclusive

6.7 Tiempo de respuesta

El adjudicatario garantizará que este tiempo se considerará como máximo. El tiempo de respuesta máximo en función de la prioridad será:


PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Alta	20 minutos desde la notificación de la incidencia.
Media	30 minutos desde la notificación de la incidencia.
Baja	40 minutos desde la notificación de la incidencia.

6.8 Tratamiento de problemas

La empresa adjudicataria colaborará con el Servicio Andaluz de Salud y con el Área de Soporte de Tecnológico, en el tratamiento de problemas identificados, incluidos en el alcance de esta contratación.

La empresa adjudicataria desempeñará esta labor de forma reactiva, para resolver problemas en respuesta a una o más incidencias, y proactiva, para identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que las incidencias ocurran.

La empresa adjudicataria llevará a cabo todas las tareas necesarias para la resolución de aquellos

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/26	

problemas que tras ser analizados en el comité técnico y propuesta su solución sean aprobadas por el SAS.

6.9 Tiempo de diagnóstico y resolución de incidencias

El adjudicatario garantizará que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar será de:

PRIORIDAD	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN
Alta	4 horas desde la notificación de la avería y suponga parada total del activo
Media	6 horas desde la notificación de la avería.
Baja	8 horas desde la notificación de la avería.

6.10 Cálculo de penalizaciones

En el contrato podrán establecerse penalizaciones por la falta de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio por parte del adjudicatario en la prestación del servicio objeto del contrato o por cualquier otra causa justificada.

El Servicio Andaluz de Salud realizará un seguimiento mensual del grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y las penalizaciones que procedan se ejecutarán con periodicidad anual por el importe acumulado, de la siguiente forma:


Indicador	Objetivo	Umbral de Cumplimiento	Frecuencia Medición	Penalización
Tiempo de resolución de incidencias				
Prioridad Alta	4 horas	90%	Mensual	5%
Prioridad Media	6 horas	90%	Mensual	3%
Prioridad Baja	8 horas	90%	Mensual	2%

La penalización por sobrepasar el tiempo de resolución de las incidencias de prioridad Alta en más del 10% del total de las incidencias mensuales, supondrá una penalización de un 5% de la facturación mensual global.

La penalización por sobrepasar el tiempo de resolución de las incidencias de prioridad Media en más del 10% del total de las incidencias mensuales, supondrá una penalización de un 3% de la facturación mensual global.

La penalización por sobrepasar el tiempo de resolución de las incidencias de prioridad Baja en más del 10% del total de las incidencias mensuales, supondrá una penalización de un 2% de la facturación mensual global.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/26



El cálculo de penalizaciones se realizará en base al total de incidencias agrupadas, por prioridades, de forma mensual sobre la facturación mensual total y, la penalización total será la suma del incumplimiento de cada una de ellas.

7 MODELO DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN Y VOLUMEN ESTIMADO DE COPIAS

Esta licitación tiene una duración de cuatro años de contrato con un presupuesto máximo de 913.317,80 € IVA incluido, importe correspondiente a los siguientes conceptos:

- El suministro de los equipos de impresión objeto de este PPT, incluyendo el sistema de software de gestión de impresión, en régimen de arrendamiento se establece un precio máximo de licitación de 399.753,75 €, y se facturará por periodos mensuales iguales.
- Para el mantenimiento de la totalidad del parque de impresión será en la modalidad de pago por copia es decir, se pagará un importe según el número de copias en blanco y negro y color realizado en cada período de facturación mensual. Queda excluida de esta contratación la contabilidad por copia del módulo del escáner.

El presupuesto máximo de licitación para las prestaciones de mantenimiento objeto de esta contratación se establece en la cantidad de 364.929,37 €.

La facturación de pago por copia mensual resultará de la suma de los siguientes importes:

Importe en blanco y negro mensual: resulta del importe de multiplicar el número de copias impresas efectuadas en blanco y negro por el precio unitario ofertado.

El precio máximo por copia en blanco y negro es de 0,006278 €, IVA incluido.

Importe en color: resulta del importe de multiplicar el número de copias impresas efectuadas en color por el precio unitario ofertado.

El precio máximo por copia en color es de 0,047674 €, IVA incluido.

Se estima un consumo anual de copias de cinco millones novecientos noventa mil quinientos treinta y dos (5.990.532) en blanco y negro y un millón ciento veintiséis mil cincuenta y ocho (1.126.058) en color.


Es necesario resaltar que dicha estimación no supone compromiso alguno por parte de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud y solo se aporta en este documento como referencia para facilitar a los contratistas el cálculo de la oferta económica.

Para el servicio derivado del soporte del Servicio Integral de Reprografía se establece un presupuesto máximo de licitación de 148.634,68 € IVA incluido, y se facturará por periodos mensuales iguales.

8 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

8.1 Responsable del Proyecto

Esta figura será desempeñada por aquella persona del Servicio Andaluz de Salud que sea designada

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/26	

a dichos efectos.

Son sus funciones:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- 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 del 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.

8.2 Jefe de proyecto

Esta figura será desempeñada por la persona designada por la empresa prestadora del proyecto—
—.

Son sus funciones:


- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación del mantenimiento del proyecto.
- Proponer al Responsable del proyecto 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 Proyecto la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación del Proyecto.
- Presentar las certificaciones al Responsable del proyecto para su confirmación y aprobación.

8.2.1 Foros de Gestión

Para la consecución de los objetivos se configurará, para el proyecto un Comité Técnico que será el órgano colegiado de gestión, relación y seguimiento del proyecto entre el prestatario y el SAS, en el nivel funcional estratégico, táctico y operativo.

8.2.2 Comité Técnico

El Comité Técnico estará formado por el Responsable de Proyecto por parte del SAS y el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria. El Comité Técnico, por su parte, se reunirá con periodicidad mensual

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/26	

o quincenal, si bien se contemplará la realización de una convocatoria próxima a la siguiente reunión.

Las funciones principales del Comité Técnico son:

- 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 potencialmente conflictivas o de riesgo, así como de los hitos que se vayan cumpliendo
- Evaluar los costes del proyecto.
- Valorar las innovaciones tecnológicas de cara a aumentar la versatilidad del producto a obtener y controlar su obsolescencia;

9 PLAN DE TRABAJO

Previamente a la ejecución de los trabajos objeto de la contratación regida por este PPT la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo, que se someterá a Comité Técnico, el cual deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- Metodología pormenorizada según la cual el adjudicatario propone realizar los trabajos.
- Cronograma de actividades (diagrama de Gantt), detallado por fases y principales grupos de tareas.
- Relación con los recursos humanos integrantes del equipo técnico que desarrollará los trabajos, detallando la descripción por categorías y actividades.
- Recursos técnicos que se pondrán a disposición del proyecto.
- Información de partida que el equipo técnico del adjudicatario hubiera recopilado o se propusiese recopilar con vistas a la ejecución de los trabajos.


9.1 Entrega del plan de trabajo inicial

El licitador deberá entregar un plan de trabajo como parte de la oferta técnica. El plan de trabajo debe contener un cronograma de actividades (Diagrama de Gantt) detallado por fases. Este plan de trabajo deberá entregarse en formato MS Project.

10 DOCUMENTACIÓN

10.1 Documentación de seguimiento

Durante la ejecución de los trabajos el adjudicatario deberá elaborar y presentar al Responsable del Proyecto de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud la documentación necesaria correspondiente a las distintas fases de los trabajos que permitan a este realizar el control y seguimiento de los trabajos contratados.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/26	

- El soporte de la documentación será electrónico, preferentemente, aunque en casos excepcionales debidamente justificados podría usarse el papel impreso. Comprenderá los siguientes documentos:
- Informe semanal del estado del proyecto.
- Detalle de la configuración de la parte de la solución instalada hasta el momento de entrega.
- Manuales del equipamiento definitivamente instalado (manuales técnicos del equipo y de usuario).
- Procedimiento de monitorización de los elementos instalados.
- Procedimiento de mantenimiento de elementos instalados.
- Procedimiento de resolución de incidencias del proyecto de los elementos instalados.

Los procedimientos se realizarán siguiendo el modelo de procedimiento existente en el Área de Soporte Tecnológico de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud. Es extremadamente importante que esta documentación se vaya realizando y entregando acorde con las fases de ejecución ya que debe ser revisada y aprobada para abordar la siguiente fase del proyecto.

10.2 Documentación final


Al finalizar la implantación del proyecto el adjudicatario entregará como mínimo la siguiente documentación:

- Documentación técnica completa para cada uno de los productos, servicios o elementos instalados, que comprenderá:
 - Procedimiento de instalación y configuración que permita a cualquier técnico volver a instalar el elemento hardware o software al que se refiere.
 - Documentación técnica del producto facilitada por el fabricante, manuales de usuario, de instalación, de configuración, etc.
 - Informe final de todos los trabajos realizados.
 - Informe de estado final de toda la infraestructura resultante a nivel hardware y software. Se incluye en este punto el diagrama gráfico pormenorizado de todos los elementos que permita la visualización integral de toda la arquitectura desplegada.
 - El adjudicatario proporcionará a los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud una copia en soporte informático (CD-ROM, DVD,...) con toda la documentación generada durante la prestación del proyecto. Salvo excepciones debidamente justificadas toda la documentación debe remitirse en formato electrónico.
 - La documentación se presentará de forma ordenada y con una clasificación inteligible que facilite su uso al personal técnico de los Servicios Centrales del SAS.

11 FORMACIÓN

Es imprescindible para impartir la formación que toda la documentación final esté entregada.

El licitador incluirá en la oferta, en la sección correspondiente, el plan de formación. El plan de formación se dividirá claramente en dos partes, formación para personal técnico y formación para usuarios.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/26	

11.1 Formación para personal técnico

Se impartirán cursos de formación al personal técnico de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, que tendrán una orientación práctica y estarán dirigidos a administradores del sistema a nivel de operación y administración.

La formación la deberá realizar el fabricante o personal debidamente certificado por este. El calendario y el contenido de la formación se fijarán entre el adjudicatario y los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud pero, en cualquier caso, se deben realizar como mínimo las siguientes sesiones formativas:

- Infraestructura instalada (equipos de impresión, software, servidores de la plataforma,)
- Software de gestión y administración de la plataforma
- Gestión, administración y configuración de dispositivos
- Gestión de incidencias de dispositivos

11.2 Formación para usuarios

Se impartirán cursos de formación al personal de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, que tendrán una orientación práctica y estarán dirigidos a usuarios del sistema.

La formación la deberá realizar el fabricante o personal debidamente certificado por este. El calendario y el contenido de la formación se fijarán entre el adjudicatario y de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud pero, en cualquier caso, se deben realizar como mínimo las siguientes sesiones formativas:

- Impresión y opciones de impresión de controladores de dispositivo
- Manejo de equipo de impresión a nivel de usuario


Debido al alcance de esta formación los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud intentará, mediante un acuerdo con el adjudicatario, realizar agrupaciones de usuarios por departamento con el fin de facilitar la labor de formación, minimizando el tiempo de interrupción del trabajo de los usuarios.

El adjudicatario debe tener en cuenta que la buena formación al usuario final es garantía de éxito de proyecto, por lo tanto el plan de formación a usuarios es un factor clave dentro del marco del proyecto.

12 RECEPCIÓN Y GARANTÍA

12.1 Recepción y Garantía

La recepción se realizará en el lugar de su instalación. El material deberá ser entregado e instalado en las dependencias de las diferentes sedes de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud. El plazo de entrega e instalación de los equipos y el software de gestión, será de treinta días, a contar desde el siguiente día de la fecha de firma del contrato, ampliable a otros diez días, siempre que se concurren circunstancias excepcionales que justifiquen esta ampliación.

Código:	6hWMS030PFIRMAppesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILBERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/26	

Se establecerán los siguientes hitos en el desarrollo del proyecto:

- Suministro del equipamiento
- Finalización del proyecto

El adjudicatario deberá garantizar y mantener los equipos ofertados, dicha garantía incluirá:

- La reparación o sustitución de los equipos, componentes o piezas averiadas.
- Las revisiones preventivas y las reparaciones necesarias, comprendiendo éstas los materiales, mano de obra y desplazamiento del personal técnico al lugar donde estuvieran instalados los equipos.
- Se incluyen, dentro de las tareas derivadas de la garantía, las generadas por los procesos de gestión de incidencias y problemas.

13 CERTIFICADOS Y GESTIÓN MEDIAMBIENTAL

El adjudicatario deberá contar con el certificado del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001 y el certificado de Gestión Medioambiental UNE EN ISO 14001.

Los equipos ofertados han de disponer de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso o tarea (estado de espera). Se indicará en relación con este aspecto, el cumplimiento de la normativa Energy Star o similares.

Asimismo, ha de facilitarse explícitamente los factores de carácter medioambiental de los equipos ofertados, han de disponer de programas de reciclado y reutilización de cualquier tipo de residuo del equipo, embalaje, accesorios, envases, consumibles a lo largo de su vida útil y contar con dispositivos de minimización de radiaciones, emisiones o ruidos.


Los productos deberán incorporar el etiquetado de una baja incidencia medioambiental, tales como el Angel Azul (Blauer Engel).

Para ello el licitador aportará los certificados expedidos por los organismos públicos o privados, nacionales e internacionales que acrediten el cumplimiento de las correspondientes normas y recomendaciones.

El proveedor, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles (a excepción del papel), se compromete a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, debiendo presentar a los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos, cuando este lo solicite.

El adjudicatario deberá certificar por escrito a los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud su compromiso para gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles, de acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior.

En caso necesario, dentro de las tareas de mantenimiento se medirá el nivel acústico del equipo, retirando las piezas que, por su uso, sobrepasen el nivel acústico de origen.

Código:	6hWMS030PFIRMAppesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/26	

Se revisará el correcto funcionamiento del sistema de ahorro energético de los equipos.

14 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar la información a la que pueda tener acceso como consecuencia de la ejecución de la presente contratación con los fines exclusivos propios de la misma así como a conservar la confidencialidad sobre toda aquella información afectada por Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007 del 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RDLOPD), adoptando para ello las medidas de seguridad que resulten necesarias.

Los datos personales a los que accede y trata, o sean susceptibles de tratamiento, la entidad adjudicataria en el ejercicio de la prestación de los servicios profesionales derivados de la formalización del presente pliego, son titularidad de la entidad contratante, la cual es el órgano responsable de los ficheros o documentos.

La entidad adjudicataria y la totalidad de sus trabajadores se obligan a mantener estricto deber de secreto y confidencialidad en relación a la información a la cual tenga acceso. Asimismo, las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto por parte de la entidad adjudicataria subsistirán, también, con posterioridad a la extinción del contrato correspondiente.


Atendiendo al contenido del artículo 12.4 de la LOPD y 20.3 del RDLOPD, en caso que la entidad adjudicataria, como encargada del tratamiento, destine los datos a una otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones indicadas, será considerada también responsable del tratamiento y deberá responder personalmente de las infracciones en las cuales haya incurrido.

Una vez finalizada la vigencia de la prestación del servicio, la entidad adjudicataria dará cumplimiento a lo que dispone el artículo 12.3 LOPD. A tal efecto, la entidad procederá de forma inmediata a destruir o devolver, los soportes en los cuales consten los datos personales obtenidos como consecuencia de la prestación del servicio, sin conservarse ninguna copia.

15 SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.


El adjudicatario deberá contar con un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1.995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 39/1.997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y con toda la normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

La prevención de riesgos laborales se realizará mediante el adecuado plan de prevención de riesgos laborales de la empresa, para ello el adjudicatario deberá realizar la evaluación inicial de los riesgos, así como la planificación de la actividad preventiva. Esta evaluación se deberá repetir cuando cambien cualquiera de estas condiciones.

Código:	6hWMS030PFIRMAppesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/26	

El adjudicatario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada en materia preventiva, tanto cuando se le contrata como cuando cambien los equipos de trabajo, o se introduzcan nuevas tecnologías.

El adjudicatario garantizará la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores, en función de los riesgos inherentes al trabajo, en los términos establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales citada.

Código:	6hWMS030PFIRMApapesNsXyPiKHbuR	Fecha	30/11/2021	
Firmado Por	FCO FERNANDO GILABERT VEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/26	