

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN,
FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN
DE ANDALUCÍA"

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

EXPEDIENTE G3: 2024/002186
CONTR 2025 0000049533

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 1 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
3. PUNTOS DE TRATAMIENTO DOCUMENTAL (PTDS).....	5
3.1. CARACTERÍSTICAS COMUNES.....	6
3.2. TIPOLOGÍAS.....	7
3.2.1. PTD MULTIFUNCIONAL TIPO 1 (MFC1).....	7
3.2.2. PTD DE IMPRESIÓN TIPO 2 (MFC2).....	8
3.2.3. PTD DE IMPRESIÓN TIPO 3 (IMP1).....	9
3.2.4. ANTIGÜEDAD DE USO.....	10
3.3. DISTRIBUCIÓN.....	11
3.4. VOLUMETRÍA.....	11
3.5. NÚMERO.....	12
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	13
4.1. MONITORIZACIÓN.....	13
4.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	13
4.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	14
4.4. CONTROL DE COPIAS.....	15
4.5. COPIAS ELECTRÓNICAS AUTÉNTICAS.....	17
4.6. SUMINISTRO Y CAMBIO DE CONSUMIBLES.....	20
4.7. COMUNICACIÓN DE AVISOS E INCIDENCIAS.....	21
4.8. SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS.....	21
4.9. REQUISITOS DE SEGURIDAD.....	22
4.10. FORMACIÓN.....	22
4.11. NÚMERO DE COPIAS Y CÁLCULO DEL PRECIO DE LICITACIÓN.....	23

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 2 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

5. CALIDAD DE SERVICIO.....	24
5.1. NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS.....	24
5.2. PENALIZACIONES.....	26
6. PLAN DE PROYECTO.....	27
6.1. FASE DE TRANSICIÓN.....	28
6.2. FASE DE PRESTACIÓN.....	28
6.3. FASE DE DEVOLUCIÓN.....	29
7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	29
8. CONDICIONES GENERALES.....	30
8.1. LUGAR DE TRABAJO.....	30
8.2. HORARIO DE PRESTACIÓN.....	30
8.3. INFORMACIÓN DE BASE.....	31
8.4. FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	31
8.5. PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS.....	31
8.6. CONFIDENCIALIDAD.....	31
8.7. SEGURIDAD.....	31
8.8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	32
8.9. TRATAMIENTO MEDIOAMBIENTAL.....	32
9. GARANTÍA.....	33
10. INFORMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN.....	33

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 3 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

1. INTRODUCCIÓN.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en adelante AVRA, es una agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de la Junta de Andalucía.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, 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.

Por otra parte, la reducción del uso de soporte papel en la Agencia se apoya necesariamente en elementos de conversión de dicho soporte a documento electrónico integrable dentro del modelo de gestión documental de la organización.

En la última contratación realizada por la Agencia y formalizada en 2019, se transformó el modelo tradicional de impresión basado en la adquisición de impresoras y equipos multifunción, por un modelo de gestión integral de impresión de pago por uso en el que la empresa adjudicataria ha aportado los medios necesarios para posibilitar la impresión a un coste determinado por página, tanto en blanco y negro como a color, facilitando el control del volumen de impresión y restricciones en el uso del color, que ha generado una gran eficiencia en el control del gasto.

La Agencia desea mantener este modelo de servicio de gestión integral de la impresión, incorporando medidas encaminadas a la mejora de la seguridad global de su TI y cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad, y en concreto con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Por ello se requiere que tanto la configuración de los dispositivos de impresión que se implanten en su red, como los servicios externalizados que se presten por el adjudicatario del servicios se realicen conforme a dicho esquema. Se exigirá, por tanto, que el adjudicatario de los servicios configure y mantenga los dispositivos de impresión y el software de gestión con el adecuado nivel de seguridad, cumpliendo con las medidas de protección que el ENS establece en su Anexo II.

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 AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA**, a un coste

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 4 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

determinado por página, tanto en blanco y negro, como a color, permitiendo además el establecimiento de políticas para el control eficaz del volumen de impresión con mecanismos como la gestión de cuotas de impresión y la restricción del uso del color.

Para ello, el adjudicatario deberá aportar los dispositivos de impresión necesarios, el software de administración y control asociado, garantizar su perfecto funcionamiento, gestionar la reposición y retirada de consumibles y posibilitar su uso por parte de las personas usuarias en las condiciones que establece este pliego.

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

- Habilitación de **PUNTOS DE TRATAMIENTO DOCUMENTAL** (en adelante PTDs), clasificados en diversas tipologías (ver apartado 3).
- **Monitorización** del sistema al completo para su adecuado control y seguimiento (ver apartado 4.1)
- Mantenimiento **preventivo y correctivo** (gestión de incidencias) de los PTDs (ver apartados 4.2 y 4.3).
- Reposición de **consumibles** de los PTDs, excepto papel (ver apartado 4.6).
- Implantación y mantenimiento de solución de **control de impresión, fotocopiado e identificación** de usuario para equipos multifuncionales (ver apartado 4.4).
- Habilitación de funcionalidad de **digitalización**, incluso certificada, necesaria para el adecuado funcionamiento del modelo de gestión documental de la Agencia (ver apartado 4.5).

3. PUNTOS DE TRATAMIENTO DOCUMENTAL (PTDS).

Las características indicadas en este apartado deben ser consideradas mínimas, siendo objeto de valoración de acuerdo con lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

Consideraciones generales:

- Se definen 3 tipos de PTDs: MFC1, MFC2 y IMP1. El adjudicatario podrá proponer durante la prestación del servicio, por cambios tecnológicos o para la consecución de una mayor eficiencia, subtipologías que permitan satisfacer mejor las necesidades. Estas propuestas serán estudiadas y aceptadas, en su caso, por la Agencia, aunque en ningún caso puede suponer un aumento de costes del servicio.
- Los PTDs tipo MFC son multifuncionales mientras que el PTD tipo IMP1 es una impresora personal de uso restringido.
- La velocidad mínima de impresión exigida para cada tipo corresponde a una cara A4, B/N y color, en modo normal (no borrador), correspondiente a un trabajo individual.
- Las máquinas del tipo MFC1 y MFC2 deberán estar preparadas para su adecuada integración con la solución propuesta para la generación de copia auténtica indicado en el apartado 4.5.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 5 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

3.1. CARACTERÍSTICAS COMUNES.

En general, los **PTD** deberán contar con las siguientes características técnicas mínimas comunes:

- Tecnología láser, o tecnología de gama profesional equivalente.
- La tecnología no debe exigir un tipo de papel de características especiales. Los equipos tendrán que admitir todo tipo de papel (reciclado, normal, enriquecido, fotográfico, pegatinas y todos los que la Agencia tenga concertados con los proveedores de material de oficina y papel).
- Funcionalidad de impresión a doble cara. Configuración por defecto para impresión a doble cara. Siempre podrán configurarse de forma que por defecto todas las máquinas impriman en monocromo y a doble cara
- Bandeja manual multipropósito.
- Equipos conectados a red, aunque en su caso el uso real pueda ser personal. Conectividad de red 1000 BaseT, con soporte IPv4 e IPv6.
- El cable de red no es necesario aportarlo, pero el de alimentación eléctrica, sí.
- Integración en sistema de impresión compartido basado en Windows Server o Linux.
- Equipos clientes basados en Windows y/o Linux. La entidad adjudicataria aportará e instalará todos los drivers necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier puesto de trabajo.
- Características avanzadas de seguridad y ahorro energético.
- Impresión retenida protegida por contraseña o mecanismo equivalente, a nivel de *driver*.
- Solución de software de control con funcionalidad integrada en los equipos con los requisitos indicados en el apartado 4.4.
- Escaneado en red B/N y color a doble página.
- La función de escáner debe soportar formatos pdf, pdf multipágina y jpg, y debe poder elegirse el tipo de resolución en cada momento. Podrá seleccionarse desde el equipo la carpeta de red de destino de la página escaneada o bien su envío por correo electrónico. Asimismo permitirá la generación de PDF buscable mediante OCR integrado.
- Todos los equipos deben presentar la posibilidad de ser controlados para comprobar su estado e incidencias vía web.
- Cumplimiento de marcado CE(Comunidad Europea) para garantizar que el equipo cumple con la legislación obligatoria en materia de requisitos esenciales.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 6 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

- Capacidad de integración con solución de digitalización certificada propuesta.

3.2. TIPOLOGÍAS.

A continuación se definen las tipologías requeridas de **PTDs**.

Las ofertas deberán definir el equipamiento que conformará los distintos PTDs en función de la tipología, indicando como mínimo: marca, modelo, fecha de fabricación y características técnicas más significativas que justifican el cumplimiento de los requisitos mínimos.

En cada una de las tipologías se valorará que los equipos ofrecidos por el adjudicatario sean homogéneos.

3.2.1. PTD MULTIFUNCIONAL TIPO 1 (MFC1).

Características	MFC1
Descripción	Punto multifuncional color A3 para grupos de usuarios
Tecnología	A3 Color
Velocidad de impresión A4	45 PPM
Velocidad de impresión A3	45 PPM
Tiempo para primera página	4,4 segundos
Conectividad	Gigabit Ethernet (10/100/1000)
Tamaño	Tipo mueble
Funciones	Impresora en red, fotocopiado y escaneado color (2 caras en una sola pasada)
Bandejas	2 cajones de 1.000 hojas más bandeja manual de 250 hojas
Formato papel	A4 (B/N y color) A3 (B/N y color)

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 7 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

Resolución de impresión	1.200 X 1.200 ppp
Antigüedad máx. equipo	24 meses
Escaneado en red	Sí, escaneado color (2 caras en una sola pasada)
Velocidad escáner	200 IPM
Memoria RAM	4 GB
Disco duro	SSD

3.2.2. PTD DE IMPRESIÓN TIPO 2 (MFC2).

Características	MFC2
Descripción	Punto multifuncional A4 monocromo para grupos de usuarios
Tecnología	A4 Monocromo
Velocidad de impresión A4	44 PPM
Tiempo para primera página	4,4 segundos
Conectividad	Gigabit Ethernet (10/100/1000)
Tamaño	Sobremesa
Funciones	Impresora en red, fotocopiado y escaneado color (2 caras en una sola pasada)
Bandejas	1 Cajón de 500 hojas más bandeja manual de 100 hojas
Formato papel	A5 (etiquetas) / A4 (B/N y color)
Resolución de impresión	1.200 X 1.200 ppp
Antigüedad máx. equipo	24 meses

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 8 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

Escaneado en red	Sí, escaneado color (2 caras en una sola pasada)
Velocidad escáner	120 IPM
Memoria RAM	1,5 GB
Disco duro	SSD

3.2.3. PTD DE IMPRESIÓN TIPO 3 (IMP1)

Características	IMP1
Descripción	Punto de impresión color A4 para usuarios
Tecnología	A4 Color
Velocidad de impresión A4	30 PPM
Tiempo para primera página	11 segundos
Conectividad	Gigabit Ethernet (10/100/1000)
Tamaño	Sobremesa
Funciones	Impresora en red / local (USB) modo duplex
Bandejas	1 Cajón manual de 200 hojas
Formato papel	A4 (B/N y color)
Resolución de impresión	600 X 600 ppp
Antigüedad máx. equipo	24 meses
Memoria RAM	1,5 GB

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA	03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 9 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

3.2.4. ANTIGÜEDAD DE USO.

El equipamiento que conformará inicialmente los PTDs no podrá superar los 24 meses de antigüedad de uso.

Se valorará, de acuerdo a lo indicado en el PCAP, que el equipamiento inicial cuente con menos de 24 meses de antigüedad de uso.

El valor medio de antigüedad de los equipos, considerando cada tipología por separado, ajustado cada año transcurrido de prestación del servicio, constituirá un compromiso que se deberá mantener o mejorar durante toda la ejecución en caso de sustitución permanente de equipos o incorporación de equipos adicionales. La Agencia podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de suministro correspondiente (ver apartado 5.1).

Los equipos no podrán superar los 6 años de antigüedad durante el periodo de prestación del servicio, ya sean equipos temporales (ver apartado 4.8) o permanentes. Aquellos equipos que cumplan 6 años de antigüedad de uso deberán ser sustituidos en el plazo máximo de 30 días naturales desde el cumplimiento de este plazo.

Para la acreditación del cumplimiento de los requisitos técnicos, se entregará la documentación necesaria que acredite, marca, modelo y características técnicas requeridas de cada uno de los equipos. Para verificar la antigüedad de los equipos, se debe entregar un documento firmado por el fabricante donde se especifique claramente el número de serie de cada equipo con su correspondiente fecha de fabricación. El número de serie será original del fabricante y certificado por éste; se deberá permitir, durante la prestación del servicio, la auditoría por los fabricantes o terceros que designe la Administración.

Se admitirán equipos de impresión remanufacturados. Los equipos no podrán presentar un aspecto envejecido a la vista (amarillentos, con golpes o arañazos, pantallas táctiles excesivamente desgastadas, etc.), podrán ser rechazados por este motivo.

Para los equipos remanufacturados se debe entregar certificación por la propia empresa que avale el proceso que siguen esos equipos asignados al contrato para devolverlos a su estado de fabricación y de condiciones estéticas originales, que son funcionalmente las de un producto nuevo según el estándar de BSI (British Standards Institution) certificado BS 8887- 220:2010.

3.3. DISTRIBUCIÓN.

Al objeto de posibilitar los servicios solicitados en la totalidad de sedes de la Agencia, tanto en sus SS.CC. como en sus oficinas periféricas, el adjudicatario deberá dotar de los equipos suficientes en las sedes relacionadas en el

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 10 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

directorio de sedes de la web de la Agencia durante la ejecución del contrato cuya actual URL es la siguiente:

<http://www.avrandalucia.es/servicios/Directorio/index.html>

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

3.4. VOLUMETRÍA.

A título informativo, se indica el volumen de copias y fotocopias reales de los equipos de impresión actuales durante los dos últimos dos ejercicios. El volumen mensual promedio de impresión correspondiente a 2024 ha sido de alrededor de 140.000 copias en blanco y negro y 40.000 copias a color. La tendencia natural por los cambios en los procesos de trabajo es a reducir estos volúmenes de impresión, en particular en lo que a producción a color se refiere. Al inicio del contrato se deberán establecer las políticas de uso de los servicios que se vayan a aplicar.

PERIODO	VOLUMEN	COPIAS B/N	COPIAS COLOR	TOTAL COPIAS
2023	ANUAL	1.677.300	488.691	2.165.991
2024	ANUAL	1.432.237	458.631	1.890.868

La Agencia se compromete a abonar un mínimo mensual de 100.000 copias en blanco y negro y 19.000 copias en color, lo que supone un total anual de 1.200.000 copias en B/N y 228.000 copias en color, se impriman o no.

3.5. NÚMERO.

El número inicial de PTDs necesarios en las sedes de la Agencia es el siguiente:

Sede	MFC1	MFC2	IMP1	TOTAL
Almería. Dirección Provincial	4	2	1	7
Cádiz. Oficina de Jerez de la Frontera	2	2	0	4
Cádiz. Parque de Los Toruños	1	0	0	1
Cádiz. Oficina del Campo de Gibraltar	2	2	0	4
Cádiz. Dirección Provincial. Sección Técnica	3	2	0	5

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 11 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
--	--	--

Cádiz. Dirección Provincial	2	1	1	4
Córdoba. Dirección Provincial	5	2	1	8
Granada. Oficina de Almanjáyár	2	0	0	2
Granada. Oficina Guadix	0	1	0	1
Granada. Dirección Provincial	4	2	1	7
Huelva. Dirección Provincial	4	3	1	8
Jaén. Oficina de Úbeda	1	1	0	2
Jaén. Dirección Provincial	5	2	1	8
Málaga. Oficina de Marbella y Núcleo San Pedro Alcántara	0	1	0	1
Málaga. Dirección Provincial	5	2	1	8
Sevilla. Oficina de Polígono Sur	1	1	0	2
Sevilla. Dirección Provincial	6	6	1	13
Sevilla. Parque Alamillo	1	0	0	1
Sevilla. Servicios Centrales	20	1	6	27
TOTAL	68	31	14	113

Para dotar de la necesaria flexibilidad al servicio el número de PTDs (MFCs e IMPs) podrá cambiar durante la prestación del mismo, bajo demanda de la Agencia. Estos cambios consistirán en la incorporación o retirada de equipos. Los cambios deberán producirse en el plazo máximo de 30 días desde su solicitud por la Agencia, constituyendo un compromiso de servicio (ver apartado 5.1).

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 12 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

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

Tipo PTD	Incremento máximo	Decremento máximo
MFC1	10%	10%
MFC2	10%	10%
IMP1	10%	10%

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.

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 B/N como en color, y formato utilizado (A4/A3), además de permitir monitorizar los diferentes equipos con objeto de visualizar los niveles de consumibles y alertas de funcionamiento anómalo. Para tal fin se pueden utilizar los servidores de impresión de la Agencia (actualmente, Windows Server). La Agencia deberá tener acceso a este software para poder consultar cualquier dato de forma directa.

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 Agencia, cruzando para ello datos entre la herramienta de control (actualmente PaperCut), los datos proporcionados por el adjudicatario, y los datos aportados por los equipos en sus consolas.

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

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 13 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

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 Agencia un certificado de haber realizado las comprobaciones preventivas correspondientes (ver apartado 7).

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 Agencia. En el caso de que la reparación requiera el traslado del equipo averiado a taller, éste se sustituirá temporalmente (ver apartado 4.8).

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 permanente o sustituto.
- Fecha y hora de notificación, respuesta y resolución de la avería.
- Tiempos de respuesta y resolución de la avería.
- En caso de que el equipo afectado sea permanente:
 - 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.
- En caso de sustitución temporal:
 - Fecha y hora de la sustitución y reposición del equipo averiado.
 - Equipo sustituto: marca, modelo, número de serie y antigüedad de uso.
 - N.º de averías que ha presentado el equipo de sustitución en la Agencia.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 14 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

4.4. CONTROL DE COPIAS.

Actualmente la Agencia dispone para el control de copias del software **PaperCut MF** en modo de licenciamiento por dispositivo, permitiendo la gestión de todos los equipos de impresión existentes y con compatibilidad con lectores de tarjetas para autenticación de usuarios de la Agencia (MiFARE o RFID en función de cada sede). Esta implantación incluye el producto embebido en los equipos multifuncionales y está personalizado según el manual de identidad de la Agencia.

Será objeto de este contrato el mantenimiento de estas licencias propiedad de la Agencia, durante el periodo de ejecución del mismo. A continuación se facilitan los datos del contrato vigente para el cálculo de los costes correspondientes:

- ID de soporte: PS363022 - 8420
- Número de referencia del cliente: 245391

También será objeto del presente contrato el suministro y mantenimiento, en la modalidad de servicio y durante el plazo de ejecución, de la solución integrada en los dispositivos para la **identificación de identidad de los usuarios del servicio**.

No obstante en caso de que el licitador base su solución de control en otro software empresarial de características equivalentes o superiores al indicado, deberá **proporcionar en propiedad** a la Agencia todas las licencias necesarias. En cualquier caso, Papercut MF o software equivalente, la solución deberá contemplar las siguientes consideraciones:

- En el caso de producto equivalente, 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 producto dispondrá de interfaces de integración WS XML o API REST que permitan a la Agencia difundir en su Intranet el uso de los servicios de impresión, tanto a nivel individual como general.
- Las licencias suministradas estarán sometidas a mantenimiento durante el plazo de ejecución, permitiendo, como mínimo, el control de los dispositivos PTD gestionados por el presente contrato.
- Adicionalmente el software permitirá el control de impresión de los equipos de impresión especializados de las sedes de la Agencia, que no son objeto de la presente contratación: trazadores gráficos e impresora gráfica A3.
- El software, en su ámbito servidor, deberá ser instalado en los servidores de impresión Windows Server de la Agencia.
- El licitador asumirá no solamente el coste de estas licencias/equipamiento adicionales, sino también el servicio necesario para sustituir, en su caso, la solución actual, manteniendo las políticas de

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 15 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

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

- La última versión del producto y las funcionalidades correspondientes serán desplegadas por el adjudicatario.
- Durante la vigencia del contrato, quedarán incluidos todos los costes de mantenimiento de dicho software, incluyendo así mismo la actualización de versiones o la implementación de nuevas funcionalidades lanzadas por el fabricante.
- 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.

Autenticación

- El sistema debe permitir el acceso a los equipos multifunción mediante código pin de acceso, o las credenciales de dominio del usuario. Asimismo, debe proveer de un mecanismo de sincronización con el servidor de Directorio Activo para la importación de usuarios/grupos. Con el objeto de maximizar la disponibilidad del servicio, la arquitectura de la solución de AAA deberá ser con servidor de impresión, que proporcionará la Agencia.
- Se deberá proporcionar en modo servicio todos los sistemas de identificación (lectores de tarjetas o similar), que estarán sometidos a mantenimiento durante el plazo de ejecución. Este servicio deberá ser compatible con las tarjetas de identificación vigentes del personal de la Agencia durante la duración del contrato.

Autorización:

- La autorización será mediante la asignación de permisos a usuarios o grupos de usuarios de Directorio Activo.
- La solución deberá autorizar/denegar a los usuarios el uso de las siguientes funciones (además de la impresión en b/n y color):
 - Copiado Blanco y Negro
 - Copiado Color
 - Escáner
- El sistema debe de permitir aumento de copias automáticos mensuales, aumento y disminución de saldo, etc.
- El sistema debe permitir la creación y asignación de cuotas de color por usuario o grupos de usuario para

	MARIA ELENA LAMAS ZAPATA	03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 16 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

limitar la cantidad de impresiones o copias de color.

- Una vez autenticado el usuario, el display debe poder ser configurado para mostrar los balances de las cuentas, revisar e impedir que los usuarios superen su crédito.
- Una vez el usuario se haya autenticado, el equipo debe proveer de una solución que a través del display del mismo, permita visualizar la lista de trabajos de impresión pendientes, permitiendo seleccionarlos para liberarlos o para eliminarlos presencialmente.
- El sistema permitirá generar una impresión virtual, habilitando la liberación del documento en los dispositivos multifuncionales contemplados en el alcance previa autenticación del usuario en el dispositivo.
- Una vez autenticado el usuario, el equipo deberá mostrar un botón que permita escanear directamente a su dirección de correo replicada del directorio activo.
- El sistema debe permitir asignar un tiempo de vida en los documentos almacenados en el servidor de impresión, eliminándose automáticamente una vez superado.
- Todos los equipos deben contar con la posibilidad de escanear a formato PDF buscable.

Accounting:

- El servicio de accounting debe permitir el registro de la actividad de equipos conectados en red y equipos conectados directamente a las estaciones de trabajo de los usuarios.
- La solución deberá disponer de una herramienta web de accounting, para la explotación de los registros de actividad de los usuarios y dispositivos.
- La solución debe poder generar, entre otros, los siguientes informes de análisis informando actividad por usuario, actividad por equipo, porcentajes de impresión en B/N y color, a una cara o dúplex.
- Los informes de accounting deben poderse exportar automáticamente en formato .csv y remitirse por email a los destinatarios definidos.

4.5. COPIAS ELECTRÓNICAS AUTÉNTICAS.

La Agencia requiere poder realizar digitalizaciones para consulta y conservación, que no requerirán copia auténtica, aunque sí metadatos, y digitalización garantizada que sí requerirá de la firma del documento.

Para ello el adjudicatario deberá suministrar una solución integrada con los dispositivos multifunción que cubra la necesidad de la realización de ambos tipos de copia en soporte papel, cumpliendo, según cada caso, con todas las

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 17 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

garantías que exige la normativa aplicable y en especial la ley 39/2015 y el Art. 24 del Título X del Esquema Nacional de Interoperabilidad, y en especial la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

La copia auténtica de documentos se realizará de acuerdo a los siguientes pasos básicos.

- En el menú inicial de la pantalla de la multifunción existirá el botón que comience la copia auténtica.
- Se solicitarán los datos necesarios identificativos y descriptivos para el proceso (nombre natural, tipo de documento, fecha del documento, etc.) que pasarán a formar parte del documento electrónico resultante en forma de metadatos. El sistema generará el resto de metadatos a partir de valores fijos preestablecidos (pej. Versión NTI) o a partir de los facilitados por el usuario.
- El sistema permitirá el establecimiento automático de los parámetros técnicos en función del tipo de documento origen: formato de fichero, resolución, profundidad de bit, color, etc.
- El usuario escaneará el documento.
- Para las copias auténticas de documento el sistema se encargará automáticamente de incluir en el documento, de forma veraz, escaneado la firma electrónica de la Agencia y el sello del tiempo.

Como resultado de digitalización se obtendrán documentos electrónico digitalizados que llevarán asociados los metadatos mínimos obligatorios definidos por la Agencia y, en su caso, su correspondiente firma electrónica . Para ello se generarán dos archivos:

- Fichero PDF cuyo nombre se construirá a partir de los metadatos correspondientes (pej. "01_20240501_TD01_RES ADJ.pdf"). En el caso de copia auténtica se generará firmado.
- Fichero de Propiedades en formato clave/valor denominado como el fichero PDF pero con extensión .properties (pej, "01_20240501_TD01_RES ADJ.properties") con la siguiente estructura:
 - nombre.metadatoX=valor de metadatoX
 - A modo de ejemplo:
 - version.nti=<http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
 - nombre.natural=RES CAR
 - nombre.del.fichero=05_20221204_TD01_RES CAR.pdf
 - ...

Todos los pasos a realizar por parte del usuario deberán realizarse sobre la pantalla de la multifunción, en una única

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 18 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

parada sin necesidad de realizar acciones posteriores en otro dispositivo/sistema.

El responsable del contrato podrá establecer para cada equipo, varias ubicaciones como destino de las copias auténticas; en cuyo caso habría que definir más de un botón, con diferentes valores por defecto de metadatos. En este sentido, la solución permitirá almacenar los ficheros resultantes a carpetas de red o directamente en el gestor documental de la Agencia, basado en Alfresco One.

El adjudicatario deberá considerar que esta solución esté disponible al menos en 15 máquinas de las máquinas MFC1 y 16 máquinas MFC2. La distribución inicialmente prevista para esta funcionalidad es la siguiente:

Sede	MFC1	MFC2	TOTAL
Almería. Dirección Provincial	1	1	2
Cádiz. Oficina de Jerez de la Frontera	1	1	2
Cádiz. Parque de Los Toruños	-	-	0
Cádiz. Oficina del Campo de Gibraltar	1	1	2
Cádiz. Dirección Provincial. Sección Técnica	1	1	2
Cádiz. Dirección Provincial	1	1	2
Córdoba. Dirección Provincial	1	1	2
Granada. Oficina de Almanjáyar	1	-	1
Granada. Oficina Guadix	-	1	1
Granada. Dirección Provincial	1	1	2
Huelva. Dirección Provincial	1	1	2
Jaén. Oficina de Úbeda	1	1	2
Jaén. Dirección Provincial	1	1	2
Málaga. Oficina de Marbella y Núcleo San Pedro Alcántara	-	1	1
Málaga. Dirección Provincial	1	1	2
Sevilla. Oficina de Polígono Sur	1	1	2
Sevilla. Dirección Provincial	1	1	2
Sevilla. Parque Alamillo	-	-	0
Sevilla. Servicios Centrales	1	1	2
TOTAL	15	16	31

Dado que la demanda de uso de la solución de digitalización de documento papel y copia auténtica puede ser requerida en cada momento del proyecto en diferentes sedes, deberá ser posible la reasignación de esta

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 19 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

funcionalidad entre los dispositivos del servicio durante la prestación del mismo sin que esto suponga un coste adicional. El licitador indicará en su oferta el mecanismo para poder solicitar estas peticiones y el tiempo requerido para atenderlas.

El adjudicatario deberá asumir los costes derivados de la instalación de la solución, soporte, actualización y mantenimiento.

Una vez desplegada la solución con los requisitos anteriores se entiende que será necesario parametrizar la configuración para cada tipología documental y/o proceso tipo de digitalización requerido por la Agencia. Para ello el adjudicatario deberá contemplar en su propuesta una bolsa de horas de consultoría que incluya los servicios necesarios para realizar las adaptaciones y adecuaciones que sean necesarias. Las horas se consumirán mediante petición por parte de la Agencia y valoración previa debidamente aprobada. La certificación de estas horas será mensual conforme a su consumo, con la preceptiva aceptación de la persona responsable de los trabajos.

4.6. SUMINISTRO Y CAMBIO DE CONSUMIBLES.

El contrato debe incluir el suministro y cambio de todo tipo de consumibles necesarios para la impresión, excluido el papel. Los consumibles utilizados serán originales, o certificados por el fabricante.

El rendimiento, la durabilidad y el proceso de preparación de los tóner, caso de ser remanufacturados, deberán estar acreditados por certificaciones oficiales de calidad, específicas para cartuchos de tóner (pej. estándar DIN 33870-1/2, certificados ISO 19752 y ISO 19798 o similar). En caso de consumibles certificados, deberán proporcionarse los certificados correspondientes al inicio de la ejecución del contrato.

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

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

Asimismo, en caso de que el cambio de consumibles sea efectuado por personal técnico de la Agencia, la empresa adjudicataria estará obligada a suministrar contenedores para el almacenamiento temporal de los tóner o cualquier otro consumible retirado, en los lugares indicados por la Agencia, siendo la empresa adjudicataria responsable de su vaciado al menos una vez al mes o a petición de la Agencia cuando esta advierta del llenado de los mismos.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 20 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

4.7. COMUNICACIÓN DE AVISOS E INCIDENCIAS.

La comunicación de las incidencias y avisos (y en su caso contadores y petición de consumibles) se hará bien telefónicamente, bien mediante envío de correo electrónico, o preferentemente haciendo uso de una plataforma Web para la atención del servicio. La Agencia pone a disposición del adjudicatario la posibilidad de utilizar la plataforma de ticketing de la Agencia para este uso.

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.*

4.8. 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 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 Agencia. Así, aquellos equipos que presenten 3 incidencias significativas en el plazo de 30 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 (ver apartado 5.1). 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 suministro requerido.

	MARIA ELENA LAMAS ZAPATA	03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 21 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

4.9. REQUISITOS DE SEGURIDAD

La empresa adjudicataria será responsable de mantener los dispositivos con las medidas de seguridad correctas y para ello deberá contemplar al menos las que se relacionan a continuación:

- El servicio NTP (Network Time Protocol, protocolo de Internet para sincronizar los relojes de los sistemas informáticos) se encontrará activo y correctamente configurado.
- El acceso al modo administración estará protegido por contraseña, tanto en acceso vía panel como vía web.
- El acceso al modo mantenimiento estará protegido por contraseña.
- Se seguirá la política de mínima funcionalidad, deshabilitando funcionalidades, puertos, protocolos, servicios e interfaces que no sean necesarias. Esto incluye los puertos USB.
- Todas las interfaces inalámbricas que no sean necesarias estarán inhabilitadas (WiFi, Bluetooth, NFC...)
- En ningún caso se encontrará habilitado el servidor de almacenamiento del dispositivo multifunción. Se permitirá el almacenamiento de documentos en unidades de red del servidor de ficheros.

Al mismo tiempo, todos los dispositivos deberán cumplir los siguientes requisitos de seguridad:

- Protocolo SNMP versión 3.
- Protocolo S/MIME para el cifrado de correo electrónico.
- Protocolo SCEP para la actualización automática de firmware certificado.
- Protocolo SIEM para supervisar el funcionamiento del dispositivo y detección de actividades no permitidas.
- Protocolo TLS V 1.3 para la seguridad de las comunicaciones.
- Protocolo SMB en versión v3.
- Función de listas blancas para bloqueo de malware.
- Posibilidad de firma digital de documentos.

4.10. FORMACIÓN

La entidad adjudicataria deberá:

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 22 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

- Impartir un curso de formación para los administradores de sistemas de la Agencia sobre el manejo del software de gestión y la resolución de incidencias, una vez que éste se encuentre completamente instalado e integrado con todos los dispositivos de impresión. Este curso tendrá una duración de, al menos, 4 horas.
- Impartir un curso de formación para los administradores de sistemas de la Agencia sobre el manejo de la solución de copia auténtica.
- Proporcionar manuales de uso de cada uno de los modelos de dispositivos dirigidos a los usuarios de los mismos, de manera que éstos dispongan de un manual de consulta sobre el funcionamiento y uso de los dispositivos conforme a la instalación realizada en la Agencia.
- La Fase de Transición deberá incluir obligatoriamente, entre sus actividades, la formación práctica in situ para usuarios finales.

4.11. NÚMERO DE COPIAS Y CÁLCULO DEL PRECIO DE LICITACIÓN.

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

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

- **Blanco y Negro: 0,0370 euros/copia**
- **Color: 0,0670 euros/copia**

Para el cálculo del precio del presupuesto base de licitación se ha partido del consumo medio mensual de copias realizadas en años anteriores.

Servicio	Métrica de la unidad		Estimación de copias anuales	Estimación copias total contrato	Precio por copia o unitario
Copias B/N	Anualidad	3	1.500.000	4.500.00	0,0370 €
Copias color	Anualidad	3	500.000	1.500.000	0,0670 €
Horas de consultoría y desarrollos servicios copia auténtica	Horas	100	-	-	120,00 €
TOTAL					

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 23 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

La oferta deberá indicar, de forma explícita, el coste copia base A4 ofertado B/N y color, que será objeto de valoración de acuerdo a lo indicado en el PCAP.

A efectos de coste, la página impresa en A3 contará en principio como dos páginas impresas en A4.

El coste por copia incluye los consumibles necesarios para la realización de las impresiones, **excluido el papel**. También incluye todos los costes de mantenimiento y prestación del servicio definidos a lo largo de este documento, incluyendo los elementos físicos y lógicos relacionados con los PTDs.

5. CALIDAD DE SERVICIO.

5.1. NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS.

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

- NCS_01: Plazo de incorporación de PTDs adicionales o retirada de PTDs innecesarios, bajo demanda de la Agencia: **30 días**.

Corresponde al plazo transcurrido desde que la Agencia 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.

- NCS_02: Plazo de sustitución permanente ante incidencia reiterada o antigüedad: **30 días**.

Corresponde al plazo transcurrido desde que se constata la ocurrencia de una incidencia reiterada, o el equipo cumple 6 años de antigüedad, hasta que el equipo es sustituido.

- NCS_03: Tiempo máximo de respuesta de incidencia: **4 horas**.

Se entiende 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.

- NCS_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.

- NCS_05: Tiempo máximo de sustitución de equipos que no puedan ser reparados en plazo o in situ: **72 horas**.

Siempre que el tiempo de resolución requiera un plazo superior a las 24 horas, estos serán sustituidos temporal o definitivamente por otros de características similares o superiores, a fin de no repercutir negativamente en el servicio prestado. El plazo contará entre la notificación de la incidencia, y habilitación

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 24 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

del equipo de sustitución plenamente operativo.

- NCS_06: Plazo de entrega o cambio de consumibles: **24 horas**.

Tiempo de entrega o cambio desde la petición del consumible. En caso de que la Agencia acuerde puntualmente con el adjudicatario que los técnicos de la Agencia realicen el cambio del consumible, se aplicará este plazo a la entrega (si la Agencia 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.

- NCS_07: Porcentaje de PTDs habilitados a la finalización del Mes 1 de la Fase de Transición: **40%**.

Ver apartado 6.1. Este porcentaje es objeto de valoración de acuerdo a lo indicado en el PCAP.

- NCS_08: Porcentaje de PTDs habilitados a la finalización del Mes 2 de la Fase de Transición: **100%**.

Ver apartado 6.1.

- NCS_09: Porcentaje de PTDs habilitados a la finalización del Mes 1 de la Fase de Prestación: **100%**.

Ver apartado 6.2.

- NCS_10: Porcentaje de PTDs habilitados con la solución de copia auténtica a la finalización del Mes 2 de la Fase de Prestación: **40%**.

Ver apartado 6.2.

- NCS_11: Porcentaje de PTDs habilitados con la solución de copia auténtica a la finalización del Mes 3 de la Fase de Prestación: **100%**.

Ver apartado 6.2.

Consideraciones:

- El tiempo indicado en días corresponde a días hábiles, contando todos los días de la semana laboral, sin incluir sábados, domingos ni festivos.
- El horario se considerará activo en el periodo indicado en el apartado 8.2.
- Sí el tiempo indicado es en horas, éstas serán laborables, **excluyendo** sábados, domingos y festivos. No obstante las intervenciones in situ se realizarán en el horario indicado en el apartado 8.2.
- Los niveles de calidad se medirán **mensualmente**.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 25 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

5.2. PENALIZACIONES.

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

En las reuniones de seguimiento del servicio se establecerán las penalizaciones derivadas de los incumplimientos en la calidad de su prestación. Dichas penalizaciones se harán efectivas mediante deducción sobre las cantidades que deban abonarse al contratista en las correspondientes certificaciones, 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 Agencia 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 NCS_01.
- PNL_02. Por cada sustitución por incidencia reiterada, o por cumplimiento de antigüedad, en plazo superior al máximo previsto: 5% (Leve). Corresponde a NCS_02.
- PNL_03. Por cada incidencia cuyo tiempo de respuesta supere el máximo previsto: 2% (Leve). Corresponde a NCS_03.
- PNL_04. Por cada incidencia cuyo tiempo de resolución sin sustitución supere el máximo previsto: 8% (Grave). Corresponde a NCS_04.
- PNL_05. Por cada sustitución de equipo averiado, no reparable in situ, en plazo superior al máximo previsto: 10% (Grave). Corresponde a NCS_05.
- PNL_06. Por cada consumible cuyo plazo de entrega o cambio, según el caso, supere el máximo previsto: 2% (Leve). Corresponde a NCS_06.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 26 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

- PNL_07. Incumplimiento de los porcentajes de PTDs habilitados en la Fase de Transición, comienzo de la Fase de Prestación e implantación de copia auténtica: suma de porcentajes de incumplimiento (Grave). Corresponde a los niveles de servicio NCS_07 a NCS_11. Ejemplos de cálculo de esta penalización:
 - Escenario 1: Mes 1 de Transición.
 - NCS_07. Comprometido = 40%. Conseguido = 30%. Incumplimiento: 40% - 30% = 10%.
 - No aplicables: NCS_08 y NCS_09.
 - PNL_07 = Suma (incumplimientos NCS_07 a NCS_09) = 10%.
 - Escenario 2: Mes 2 de Transición.
 - NCS_08. Comprometido = 100%. Conseguido = 93%. Incumplimiento: 100% - 93% = 7%.
 - No aplicables: NCS_07 y NCS_09.
 - PNL_07 = Suma (incumplimientos NCS_07 a NCS_09) = 7%.
 - Escenario 3: Mes 1 de Prestación.
 - NCS_09. Comprometido = 100%. Conseguido = 95%. Incumplimiento: 100% - 95% = 5%.
 - No aplicables: NCS_07 y NCS_08.
 - PNL_07 = Suma (incumplimientos NCS_07 a NCS_09) = 5%.

Las penalizaciones establecidas en este apartado difieren de las definidas en el artículo 193.3 de la LCSP debido a que los trabajos definidos en el presente pliego son esenciales para el correcto funcionamiento de la Agencia. Además, los plazos contemplados para la aplicación de dichas penalidades tiene una holgura superior a los que se contempla en el mercado.

6. PLAN DE PROYECTO

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

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 27 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

- Detalle de actividades y planificación.
- Organización y composición del equipo. Roles y responsabilidades.
- Requerimientos de información, recursos o soporte de la Agencia.
- 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, teniendo en cuenta que la empresa que actualmente presta el servicio debe realizar la retirada del actual parque de dispositivos con el que se presta hasta ahora el servicio y buscando en lo posible provocar el menor impacto para la Agencia.

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.
- Fin del mes 2: 100% de PTDs multifuncionales.

En caso de que al finalizar cada mes de la Fase de Transición el porcentaje de PTDs habilitados sea inferior al porcentaje exigido se aplicará la correspondiente penalización de acuerdo a lo indicado en el PCAP y en este documento (ver apartado 5.2).

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

6.2. FASE DE PRESTACIÓN

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

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 28 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

Se ha estimado que sea en esta fase de PRESTACIÓN DEL SERVICIO cuando se pongan en uso el licenciamiento por máquina de la solución de copia auténtica de documentos. Durante esta fase la puesta en marcha en los distintos equipos será progresiva, estableciéndose los siguientes porcentajes mínimos:

- Fin del mes 2 de la fase de prestación del servicio: 40% de las máquinas exigidas con la solución implantada.
- Fin del mes 3 de la fase de prestación del servicio: 100% de las máquinas exigidas con la solución implantada.

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 Agencia, 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 Agencia solicitará a la empresa adjudicataria la retirada progresiva de los PTDs. Esta retirada será progresiva abarcando un máximo del 40% el penúltimo mes.

7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Es un objetivo prioritario de la Agencia 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 Agencia designará una persona como **Responsable de los trabajos**.

La empresa adjudicataria designará una persona para la **Jefatura del Proyecto**, quien actuará como representante e interlocutor principal de la empresa ante la Agencia para este servicio, asumiendo la responsabilidad del mismo. La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar al Responsable de los trabajos 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 del Responsable de los trabajos de la Agencia y la Jefatura del Proyecto del adjudicatario, todas aquellas personas adicionales que determinen éstos en los ámbitos técnicos, logísticos, de facturación o económicos, y de cualquier otro que se identifique como necesario.

La empresa adjudicataria elaborará y remitirá, con suficiente antelación, un **informe de seguimiento** que será la

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 29 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

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.
- Cualquier otro aspecto de la prestación del servicio que se considere de interés.

8. CONDICIONES GENERALES.

8.1. LUGAR DE TRABAJO.

La prestación del servicio será efectuada en las sedes de la Agencia (detalladas en el apartado 3.3.), sin perjuicio de los trabajos realizados en las instalaciones del adjudicatario que no requieran presencia in situ, tales como reparaciones de equipos sustituidos, elaboración de informes, etc.

8.2. HORARIO DE PRESTACIÓN.

El horario de prestación del servicio, entendido éste como el horario de atención de las solicitudes de la Agencia e intervenciones in situ, será el siguiente:

- Lunes, martes y jueves laborables: 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00.
- Miércoles y viernes laborables: 8:00 a 15:00.

Este horario podrá se reajustado por la Agencia en función de su horario laboral, comunicándose a la empresa adjudicataria con el necesario preaviso. Este reajuste no se considerará una modificación del contrato.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 30 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	---

8.3. INFORMACIÓN DE BASE.

La Agencia, a través de su Responsable de los trabajos, aportará la documentación necesaria para el desarrollo óptimo del objeto del presente proyecto.

8.4. FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN.

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable de los trabajos de la Agencia.

8.5. PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS.

Todos los documentos y trabajos realizados, a excepción de los que estén protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual, serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

8.6. CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente suministro, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).

De igual modo, el adjudicatario se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente suministro. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del suministro no requiera el acceso por parte del adjudicatario a datos de carácter personal, se prohíbe expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

8.7. SEGURIDAD.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 31 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURkmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía. Como mínimo, las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 4 de mayo de 2022. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

El sistema objeto de contratación está categorizado como nivel **BAJO**, según la clasificación del Esquema Nacional de Seguridad.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

8.8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En el marco del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

8.9. TRATAMIENTO MEDIOAMBIENTAL.

La empresa adjudicataria deberá aplicar un sistema adecuado de retirada y gestión de los residuos generados por

	MARIA ELENA LAMAS ZAPATA	03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 32 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center">PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DOCUMENTAL EN LAS SEDES DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA"</p> <p>Expte: 2024/002186 CONTR 2025 0000049533</p>	<p align="center">Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	---	--

los equipos electrónicos que conforman los PTDs, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, destacando el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

9. GARANTÍA

Se aplicará un plazo de **3 MESES DE GARANTÍA** para la documentación elaborada y suministrada en el marco del presente servicio.

10. INFORMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN.

El importe final ofertado será el resultado de multiplicar el número de copia solicitado (ver apartado 4.11) por el coste copia base ofertado (B/N y color). Este importe se verá incrementado con la facturación de las horas de consultoría consumidas.

El importe será satisfecho mediante certificaciones con periodicidad **MENSUAL** a las que se aplicarán las penalizaciones que correspondan.

Las facturas indicarán el periodo contemplado, y el número de copias B/N y color consumidas y el número de horas de consultoría consumidas del total de la bolsa de horas estipuladas en el contrato. Las facturas además deberán ir acompañadas de un anexo en formato digital y tratable (ODS o PDF buscable) que contemple la relación de equipos activos (total o parcialmente en el periodo), así como el número de copias efectuado en cada equipo desglosado en impresiones y fotocopias, B/N y Color, A4/A3.

El importe máximo se irá consumiendo durante la duración del contrato en base al consumo realizado y precio copia aplicable.

El contrato se considerará cumplido cuando se consuma el presupuesto disponible indicado en el documento de formalización, o cuando llegue la fecha de finalización del mismo.

En Sevilla a la firma de la firma electrónica

Técnico Superior de la Sección de Informática y Sistemas

	MARIA ELENA LAMAS ZAPATA	03/02/2025 10:54:56	PÁGINA: 33 / 33
VERIFICACIÓN	NJyGw4qbEz1a4pNURKmaDP1w196cUV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	