

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIOS DE IMPRESIÓN,
DIGITALIZACIÓN Y COPIA DE LA AGENCIA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE
ANDALUCÍA”**



CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 1 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Índice

1.- ANTECEDENTES.....	4
2.- OBJETO DEL CONTRATO.....	5
3.- EQUIPOS PROPIEDAD DE LA ACREA.....	5
3.1.- Impresoras en servicio.....	6
3.2.- Impresoras fuera de servicio.....	7
4.- DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
4.1.- Servicios de impresión gestionados.....	7
4.2.- Escenarios de prestación del servicio.....	8
4.3.- Periodo de transición de las impresoras de despacho en propiedad.....	8
4.4.- Condiciones de prestación del servicio.....	9
4.4.1.- Requisitos del equipamiento de impresión , copia y digitalización.....	10
4.4.2.- Securización de los Dispositivos.....	11
4.5.- Explotación, soporte y mantenimiento.....	12
4.5.1.- Mantenimiento preventivo.....	12
4.5.2.- Aviso, registro y seguimiento de averías.....	12
4.5.3.- Sustitución y reparación de equipos.....	13
4.5.4.- Gestión de consumibles.....	14
4.5.5.- Plataforma de gestión.....	15
4.5.5.1.- Control y Monitorización:.....	15
4.5.5.2.- Seguridad:.....	15
4.5.5.3.- Integración:.....	15
5.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	16
5.1.- Niveles de servicio demandados.....	16
5.2.- Penalizaciones.....	17
6.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRATO.....	17
6.1.- Funciones y responsabilidades.....	17
6.2.- Fases de ejecución.....	18
6.2.1.- Diseño de la solución.....	18
6.2.2.- Puesta en marcha del servicio.....	18
6.2.3.- Explotación del servicio.....	19
6.2.4.- Devolución del servicio.....	20
6.3.- Seguimiento y control de los trabajos.....	20
7.- CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN.....	20
7.1.- Gestión Medioambiental.....	20
7.1.1.- Gestión de residuos y economía circular.....	21
7.1.1.1.- Cumplimiento normativo.....	21
7.1.1.2.- Gestión de residuos de impresoras y componentes.....	21
7.1.1.3.- Obligaciones del adjudicatario.....	21
7.2.- Información de base.....	22
7.3.- Transferencia tecnológica.....	22
7.4.- Facturación y presupuesto del contrato.....	22
7.5.- Plazo de ejecución.....	22
7.6.- Cancelación anticipada del contrato.....	22

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 2 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7.7.- Forma de pago.....	23
7.8.- Garantía.....	23
7.9.- Lugar de realización de los trabajos.....	23
7.10.- Obligaciones de información y documentación.....	23
7.11.- Propiedad industrial e intelectual.....	23
7.12.- Confidencialidad.....	24
7.13.- Normativa de protección de datos personales.....	24

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 3 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1.- ANTECEDENTES

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (en adelante ACREA, Agencia u organismo), regulada en la Ley 6/2007, de 26 de junio, de Promoción y Defensa de la Competencia en Andalucía tiene como finalidad promover y preservar el funcionamiento competitivo de los mercados, así como contribuir a mejorar su regulación económica, garantizando la existencia de una competencia efectiva en los mismos y protegiendo los intereses generales, especialmente de las personas consumidoras y usuarias en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Se configura como un organismo público de los previstos en la disposición adicional segunda de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y está adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, con personalidad jurídica diferenciada, plena capacidad jurídica y de obrar, patrimonio y tesorería propios, con autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

Para cumplir los fines establecidos, la ACREA tiene un personal destinado a prestar los servicios en la misma que necesitan a su vez de una infraestructura tecnológica suficiente, consistente en una red de equipos de trabajo, servidores de información y equipos multifunción (impresión/copia/escáner) imprescindibles para acometer las tareas encomendadas.

Actualmente, la ACREA dispone de cuatro fotocopiadoras multifunción departamentales en propiedad:

- Multifunción color Konica Minolta Bizhub C458
- Multifunción color Konica Minolta Bizhub C360i
- Multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub 284e
- Multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub 364e

Y, dispone de seis impresoras multifunción de despacho en propiedad:

- 2 Impresoras color Hewlett Packard HP LaserJet M552
- 1 Multifunción color Hewlett Packard HP OfficeJet PRO MFP M477fdn
- 3 Multifunción color Xerox C315

Los equipos multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub 364e y multifunción color Hewlett Packard HP OfficeJet PRO MFP M477fdn se encuentran con incidencia de indisponibilidad del servicio.

Para la ACREA es fundamental garantizar un funcionamiento correcto de los servicios de impresión, digitalización y copia, minimizando los periodos de indisponibilidad. Teniendo en cuenta que se trata de dispositivos complejos, que pueden presentar averías de muy difícil reparación si no se dispone de personal especializado, y con altos costes en los repuestos involucrados, se desea realizar un cambio de modelo, pasando de equipamiento en propiedad y suministro de material fungible a un modelo avanzado, que persigue la racionalización de la impresión, no solo el poder imprimir, sino que se incluye una optimización de los medios, un estudio y seguimiento de las necesidades para abordar un proceso de mejora continua y adaptación dinámica a las necesidades de impresión de la Agencia mediante un servicio de impresión gestionado o MPS, donde el contratista realiza el análisis de necesidades, plantea los medios necesarios, los despliega y gestiona; y los va adaptando a lo largo de la vida del contrato, además de gestionar cualquier otro aspecto relacionado con la impresión (reparación, seguimiento del nivel de consumibles y del uso, instalación y retirada de los consecuentes residuos, etc.).

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 4 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto determinar las características técnicas que han de reunir los **servicios impresión gestionados, en inglés Managed Print Services (MPS)**, para la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, en el cual la empresa adjudicataria aporte, durante la ejecución del contrato, todos los medios encaminados no sólo a satisfacer las necesidades de impresión, escaneado y fotocopiado de los usuarios, sino también los medios para gestionar el servicio de impresión de forma integral para optimizar su uso.

La ACREA requiere evolucionar el modelo actual de impresión, para ir hacia un modelo de servicio en el que la empresa adjudicataria aporte todos los medios necesarios para posibilitar la impresión a cualquier usuario a un coste determinado por formato de impresión, permitiendo además el control eficaz del servicio de impresión con mecanismos como la gestión de cuotas, restricción en el uso del color, informes personalizados, etc.

Los servicios objeto del presente contrato se corresponden servicios de impresión, digitalización y copia de formatos de tamaño DIN A3 e inferiores.

Con el objeto de posibilitar una impresión, escaneado y fotocopiado, de forma eficaz y gestionada, los servicios objeto del presente contrato son:

- Servicio mediante el despliegue e implantación de los dispositivos necesarios conforme a las necesidades de la ACREA.
- Explotación, soporte y mantenimiento del equipamiento,.
- Gestión de consumibles, garantizando su reposición y retirada.
- Plataforma de gestión, mediante el software de gestión necesario para garantizar un uso óptimo del sistema de impresión conforme a los requisitos de la Agencia. Así como la posibilidad de explotar la información tanto para el seguimiento del servicio como para la optimización de este.

El contratista podrá reutilizar el equipamiento actual de fotocopiadoras multifunción departamentales de la Agencia, en cuyo caso, será responsable de su integración en el servicio de impresión gestionado, MPS, además de gestionar cualquier otro aspecto relacionado con la impresión (reparación, seguimiento del nivel de consumibles y del uso, instalación y retirada de los consecuentes residuos, etc.).

En la actualidad la ACREA dispone de consumibles para las impresoras multifunción de despacho, con una estimación inicial de duración de dichos consumibles de un año aproximadamente. El contratista al inicio del proyecto, hará un análisis al respecto para determinar las necesidades del organismo, teniendo en cuenta que la Agencia mantendrá estas impresoras en servicio mientras disponga de consumibles. El contratista revisará este análisis periódicamente para determinar las necesidades de la ACREA y para ello, aún no formando parte del servicio de impresión gestionado mientras no sea necesaria su sustitución por agotamiento de consumibles o incidencia que impida su funcionamiento, podrá incorporarlas en el seguimiento de gestión de consumibles para mantener al día el análisis de necesidades de la Agencia.

Las especificaciones del servicio se detalla en los siguientes apartados.

3.- EQUIPOS PROPIEDAD DE LA ACREA

Se detallan en este apartado los equipos que actualmente conforman el equipamiento de la ACREA para impresión, copia y digitalización.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 5 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.1.- Impresoras en servicio

1. PR-17, Multifunción color Konica Minolta Bizhub C458

- Accesorios: alimentador escaneado dual de una pasada, 3 bandejas de papel, sin finalizador
- Número de serie: A79M021061449

2. PR-18, Multifunción color Konica Minolta Bizhub C360i

- Accesorios: alimentador escáner doble cara, 3 bandejas de papel, sin finalizador
- Número de serie: AA2J021001294

3. PR-11, Multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub 284e

- Accesorios: alimentador escáner doble cara, 2 bandejas de papel, sin finalizador
- Número de serie: A61G021000306

4. PR-04, Multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub 364e

- Accesorios: alimentador escáner doble cara, 4 bandejas de papel, con finalizador/grapador
- Número de serie: A61F021013984

5. PR-14, Impresora color HP LaserJet M552

- Accesorios: no dispone de alimentador automático. Bandeja multipropósito 100 hojas. Bandeja de entrada estándar 550 hojas.
- Número de serie: JPCVL5R1HN

6. PR-16, Multifunción color OfficeJet Pro MFP M477fdn

- Accesorios: alimentador automático escáner y copia a doble cara. 1 bandeja de papel capacidad 50 hojas.
- Número de serie: VNB8JBHG9B

7. PR-12, Impresora color HP LaserJet M552

- Accesorios: no dispone de alimentador automático. Bandeja multipropósito 100 hojas. Bandeja de entrada estándar 550 hojas.
- Número de serie: JPCVL5R1HQ

8. PR-19, Multifunción color XEROX C315

- Accesorios: alimentador automático escáner y copia a doble cara. 1 bandeja de papel capacidad 50 hojas compatible con diversos tamaños.
- Número de serie: 3029364892

9. PR-20, Multifunción color XEROX C315

- Accesorios: alimentador automático escáner y copia a doble cara. 1 bandeja de papel capacidad 50 hojas compatible con diversos tamaños.
- Número de serie: 3029365171

10. PR-21, Multifunción color XEROX C315

- Accesorios: alimentador automático escáner y copia a doble cara. 1 bandeja de papel capacidad 50 hojas compatible con diversos tamaños.
- Número de serie: 3029365228

Se incluye también estimación del volumen de impresiones y copias (en adelante “copias”) para los próximos años en base a los consumos observados entre 2021 y 2025 de las impresoras departamentales, y entre 2022 y 2025 para las impresoras de despacho. Dicha estimación debe entenderse únicamente a título orientativo, sin que constituya ningún tipo de compromiso por parte de la Agencia:

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 6 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ESTIMACIÓN DE COPIAS ANUALES POR IMPRESORA Y MODO			
IMPRESORA	MODELO	MODO	ESTIMACIÓN DE COPIAS
PR-04	Konica Minolta Bizhub 364e	Blanco y Negro	14004
PR-11	Konica Minolta Bizhub 284e	Blanco y Negro	3996
PR-17	Konica Minolta Bizhub C458	Blanco y Negro	40320
		COLOR	31968
PR-18	Konica Minolta Bizhub C360i	Blanco y Negro	35700
		COLOR	35004
PR-14	HP LaserJet M552	Blanco y Negro	456
		COLOR	1632
PR-16	OfficeJet Pro MFP M477fdn	Blanco y Negro	456
		COLOR	1632
PR-12	HP LaserJet M552	Blanco y Negro	456
		COLOR	1632
PR-19	XEROX C315	Blanco y Negro	456
		COLOR	1632
PR-20	XEROX C315	Blanco y Negro	456
		COLOR	1632
PR-21	XEROX C315	Blanco y Negro	456
		COLOR	1632

Los equipos multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub 364e y multifunción color Hewlett Packard HP OfficeJet PRO MFP M477fdn se encuentran con incidencia de indisponibilidad del servicio.

3.2.- Impresoras fuera de servicio

1. PR-05, Multifunción monocromo Konica Minolta Bizhub C-353

- Número de serie: A02E020003260

1. PR-10, Multifunción Brother MFC-L869OCDW

- Número de serie: E73476H6J347222

4.- DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Servicios de impresión gestionados

Se pretende evolucionar el modelo clásico de impresión basado en la adquisición de máquinas en propiedad, para ir hacia un modelo de servicio en el que la empresa adjudicataria aporte todos los medios necesarios para posibilitar la impresión a cualquier usuario a un coste determinado por página, tanto en blanco y negro como a color, permitiendo además el control eficaz del volumen de impresión con mecanismos como la gestión de cuotas de impresión y la restricción en el uso del color.

Así, dentro de los Servicios de impresión gestionados, se debe analizar las necesidades de impresión, escaneado y fotocopiado para documentos en formatos de tamaño DIN A3 e inferiores de la Agencia, e implantar, gestionar y optimizar los dispositivos necesarios para la prestación del servicio.

Se desea realizar un cambio de modelo, pasando de equipamiento en propiedad y suministro de material fungible, como venía hasta ahora haciendo, a un modelo avanzado, que persigue la racionalización de la impresión, no solo el poder imprimir, y que incluye una optimización de los medios, un estudio y

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 7 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



seguimiento de las necesidades para abordar un proceso de mejora continua y adaptación dinámica a las necesidades de impresión de la Agencia mediante un servicio de impresión gestionado o MPS, donde el contratista realiza el análisis de necesidades, plantea los medios necesarios, los despliega, gestiona y los va adaptando a lo largo de la vida del contrato, además de gestionar cualquier otro aspecto relacionado con la impresión (reparación, seguimiento del nivel de consumibles y del uso, instalación y retirada de los consecuentes residuos, etc.).

4.2.- Escenarios de prestación del servicio

En la actualidad se parte de un escenario donde se dispone por un lado de servicios de impresión que incluyen el mantenimiento preventivo, correctivo, suministro de toners y otros consumibles para las impresoras departamentales en propiedad, y contratos de suministro de equipamiento y fungibles para las impresoras de despacho. En aplicación de la Ley 3/2023 de Economía Circular de Andalucía (LECA) que va a facilitar la reutilización de los residuos regulando su reintroducción en los ciclos productivos, se propone que se analice la posible utilización para la prestación del servicio del equipamiento actual en propiedad, siempre que este cumpla con los requisitos definidos, lo que conlleva una menor extracción de materias primas, menos residuos en los vertederos y una disminución del impacto ambiental, además de reducir los gastos de producción. En caso de que algún requisito no lo pueda cumplir el equipamiento a reutilizar debido a su antigüedad, se plantearán las alternativas a la Dirección del Proyecto para valorar la posible exclusión del cumplimiento del requisito para favorecer la aplicación de la LECA. En concreto, para las impresoras de despacho, se requiere el análisis de la duración de los consumibles existentes, manteniendo su uso durante el tiempo que se estime como periodo de transición, antes de su incorporación en los servicios de impresión gestionados de este contrato. En caso de avería no reparable del equipamiento en propiedad, éste será retirado, y según los análisis de necesidades del organismo, se procederá a la redistribución o ampliación del equipamiento del contratista.

De esta forma a lo largo de la vida del contrato se plantean distintos escenarios para la prestación del servicio:

1. Todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, ya sea nuevo o remanufacturado es proporcionado por los adjudicatarios. Caso de la retirada de las impresoras de despacho una vez consumidos todos los consumibles en existencias en la Agencia y retirada de equipos departamentales no reparables, o decisión de no reutilizar los equipos departamentales.
2. El equipamiento actualmente propiedad de la ACREA puede ser reutilizado para la prestación del servicio, sin perder la propiedad del mismo siempre que cumpla los requisitos exigidos en el presente pliego, pasando a ser tanto el mantenimiento como los fungibles necesarios para el funcionamiento responsabilidad de la empresa adjudicataria.
3. Modelo mixto de servicio donde para la prestación del mismo se utilice equipamiento propiedad de la ACREA y equipamiento proporcionado por la empresa adjudicataria. En este caso a efectos del servicio, la empresa adjudicataria, será responsable tanto del mantenimiento como de los fungibles de todo el equipamiento con independencia de su origen y propiedad, durante el plazo de ejecución y posibles prorrogas. En el caso de las impresoras de despacho solamente se usarán las tintas en existencia en la Agencia, siendo retiradas esas impresoras una vez se acaben esos consumibles.

4.3.- Periodo de transición de las impresoras de despacho en propiedad

En la actualidad se dispone de tinta para las impresoras de despacho con el siguiente estado de inventario en el momento de redacción del pliego de prescripciones técnicas:

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 8 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



IMPRESORA	MODELO	CARTUCHOS DISPONIBLES
PR 19, PR 20, PR 21 - C310 Cyan	XEROX C315	10
PR 19, PR 20, PE 21 - C310 Magenta	XEROX C315	9
PR 19, PR 20, PE 21 - C310 Negro	XEROX C315	7
PR 19, PR 20, PR 21 - C310 Amarillo	XEROX C315	8
PR12 y PR14 - Toner HP M552 Amarillo	HP LaserJet M552	1
PR12 y PR14 - Toner HP M552 Magenta	HP LaserJet M552	1
PR12 y PR14 - Toner HP M552 Negro	HP LaserJet M552	1
PR12 y PR14 - Toner HP M552 Cyan	HP LaserJet M552	1

Al inicio del proyecto la empresa adjudicataria actualizará el estado del inventario de tintas existente en las dependencias de la Agencia para determinar un periodo de transición para cada impresora de despacho, durante el cual se consumirán las tintas disponibles en el organismo, no estando esas impresoras incorporadas en los Servicios de Impresión Gestionados de este contrato durante ese periodo de transición.

Durante el periodo de transición, no habrá facturación asociada a estas impresoras y no estará la empresa adjudicataria obligada a ninguna acción para el mantenimiento del funcionamiento de esas impresoras durante este periodo, más allá de la sustitución o reorganización de las impresoras provistas por el adjudicatario en caso de avería de alguna impresora durante el periodo de transición, o agotamiento de consumibles antes del plazo previsto.

La empresa adjudicataria podrá incluir estas impresoras de despacho durante el periodo de transición en la plataforma de gestión si lo estima adecuado para facilitar el control de consumibles durante este periodo. Esta incorporación no tendrá coste para la Agencia durante el periodo de transición.

Caso de no consumir toda la tinta durante el periodo de transición estimado, se extenderá el periodo de transición.

Este periodo de transición tendrá un tratamiento individualizado por cada dispositivo, no teniendo que ser de la misma duración para cada uno de ellos.

La empresa adjudicataria, dentro de su análisis de necesidades de la Agencia, podrá instalar impresoras de despacho adicionales, concentrar el consumo de las tintas existentes en un número limitado de impresoras, o distribuirlos uniformemente, según considere necesario para un mejor servicio para el organismo y uso racional de los recursos disponibles.

Los equipos proporcionados por el adjudicatario no estarán afectados por el periodo de transición de impresoras de despacho, estando completamente integrados en los Servicios de Impresión Gestionados y modelo de facturación.

4.4.- Condiciones de prestación del servicio

A continuación se describen las condiciones que deben cumplir los dispositivos de impresión.

La empresa adjudicataria deberá implantar los dispositivos de impresión requeridos para hacer frente a las necesidades de la Agencia. **Los equipos de impresión deben tener características iguales o superiores al equipamiento actual de la ACREA**, pudiendo los licitadores optar tanto por ofertar equipos totalmente nuevos o equipos remanufacturados. En este último caso es un requisito indispensable que la empresa

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 9 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



responsable de la remanufacturaación posea la **certificación BS 8887-220** del British Standards Institution (BSI) o su equivalente en otros organismos de certificación, para los equipos ofertados.

La ACREA se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas con el fabricante del dispositivo, solicitando certificados por el número de serie original que debe estar visible y accesible, sin manipulación en cada dispositivo.

4.4.1.- Requisitos del equipamiento de impresión , copia y digitalización

Los requisitos del equipamiento a proporcionar por el contratista son:

- Todo el equipamiento debe contar con una antigüedad máxima de 5 años en el momento de su implantación, desde su fecha de fabricación original, salvo equipamiento reutilizado de la Agencia. En caso de equipos nuevos, esta antigüedad será de un máximo de 1 año y no se aceptarán dispositivos descatalogados por el fabricante. No se tendrán en cuenta propuestas que incluyan dispositivos obsoletos tecnológicamente o que incumplan los requisitos técnicos especificados. Este punto afecta también a piezas y consumibles que sean necesarios a lo largo de la vida útil de los dispositivos. No se tendrán en cuenta propuestas que incluyan dispositivos descatalogados por el fabricante o que incumplan los requisitos técnicos especificados.
- Los equipos no deberán haber superado el 70% de su vida útil, salvo equipamiento reutilizado de la Agencia, considerándose que el número de documentos impresos determina la vida útil de los dispositivos. (El número total de páginas que podrá imprimir un dispositivo para su total amortización será el total de páginas mensual recomendada por el fabricante durante 5 años).
- Los equipos no deberán presentar un aspecto envejecido a la vista (amarillentos, con golpes o arañazos, pantallas táctiles excesivamente desgastadas, etc.). Se podrá rechazar equipos por este motivo.
- Todos los equipos de impresión deberán imprimir en calidad láser, led o tinta profesional.
- Todos los equipos deben tener la posibilidad de impresión (y digitalización en su caso) a doble cara de forma automática.
- Los equipos funcionarán perfectamente con papel 100% reciclado de calidad según EN 12281:2002 o equivalente. Los equipos tendrán que admitir al menos los siguientes tipos de papel:
 - Papel reciclado: 80gr y 90gr
 - Papel normal: 80gr y 90gr
 - Pegatinas.
 - Permitir la impresión de un documento en cualquier dispositivo en el que se persone el usuario.
- Los equipos multifunción proporcionados por el adjudicatario deben permitir impresión retenida, es decir que los documentos se impriman solo cuando el usuario esté presente, pudiendo elegir lo que quiere imprimir de lo que tenga en la cola y/o cancelar impresiones si lo desea.
- Los equipos deberán estar conectados a la red Ethernet y soporte el protocolo de red TCP/IP.
- Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético definidos en el estándar “Energy Star” v3.0.
- Los equipos no han de superar el nivel de ruido LWAd de 70 dB(A) en estado de funcionamiento, calculados según EN ISO 7779:2001 y expresados según ISO 9296:1988 o equivalentes, referido a la máquina sin accesorios.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 10 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Todos los dispositivos deberán disponer de funciones avanzadas de ahorros energéticos que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.

En la oferta de cada licitador se deberá aportar información del fabricante (datasheet o similar) en el que se pueda consultar el número máximo de impresiones mensuales recomendado por el fabricante de los equipos de cada modelo. Se incluirá también información sobre como comprobar en cada modelo de equipo ofertado el número de documentos que ha imprimido la máquina desde su puesta en marcha por primera vez (visualización de contadores internos).

4.4.2.- Securitización de los Dispositivos

La 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 servicio SNMP (Simple Network Management Protocol, protocolo que facilita el intercambio de información de administración entre dispositivos de red) se encontrará activo y correctamente configurado sólo en caso de ser necesario. Se utilizará preferentemente la versión 2. Se protegerá la “community” de escritura con una contraseña que no será la utilizada por defecto.
- 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.
- Todas las contraseñas serán de calidad (al menos ocho caracteres, con mayúsculas, minúsculas y números).
- El acceso vía web al dispositivo se realizará exclusivamente desde la red local (los servicios no estarán expuestos en Internet) y con el protocolo https. Se admitirá el uso de certificados autofirmados.
- Se 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...)
- El servicio de fax será habilitado en los casos que se considere necesario, y protegido para la recepción segura de faxes.
- En ningún caso se encontrará habilitado el servidor de almacenamiento del dispositivo multifunción. Se permitirá el almacenamiento de documentos en unidades de red del servidor de ficheros.
- Se habilitará el cifrado de disco duro. Si permite el borrado automático de datos, esta funcionalidad estará habilitada.
- El dispositivo deberá mantener registros de uso durante al menos seis meses, a los que únicamente tendrá acceso el administrador del dispositivo.
- Se deshabilitará la posibilidad de que cualquier persona, excepto para el administrador, pueda visualizar las trazas / registros de uso del dispositivo (por ejemplo, faxes que se han enviado con el número de fax, nombres de documentos impresos, nombres de documentos escaneados...)

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 11 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- No se podrán habilitar/deshabilitar servicios de los dispositivos, excepto por parte del administrador o del personal técnico de la empresa adjudicataria.

4.5.- Explotación, soporte y mantenimiento

4.5.1.- Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los mantenimientos preventivos de los equipos usados para la prestación del servicio con independencia de la propiedad de estos, y de las reparaciones que precisen a lo largo de la vida del contrato. Serán a su cargo conceptos tales como desplazamientos, salidas de taller, mano de obra, piezas, repuestos, y cualquier coste que pudiera producirse en estos conceptos. El mantenimiento preventivo tendrá por objeto verificar, analizar y comprobar, de forma periódica, que los equipos de impresión se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, permitiendo anticipar los posibles fallos o disfunciones que puedan tener los mismos antes de que provoquen indisponibilidad del servicio.

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

Cualquier trabajo de mantenimiento que se realice sobre las máquinas deberá ser notificado, una vez finalizado, al personal técnico en la sede al menos por correo electrónico, sin perjuicio de que se notifique además presencialmente, o de que existan herramientas web en las que se pueda consultar esta información. Asimismo, se deberá poner sobre aviso con antelación al personal técnico en las sedes donde se vaya a acudir a realizar una operación de mantenimiento, bien telefónicamente o mediante correo electrónico.

Las máquinas en propiedad afectadas por el apartado “4.3 Periodo de transición de las impresoras de despacho en propiedad”, no están sujetas a mantenimiento preventivo.

4.5.2.- Aviso, registro y seguimiento de averías

El responsable del contrato definirá, junto con el adjudicatario, un mecanismo de aviso, registro y seguimiento de averías. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar informes de averías donde se indiquen al menos los siguientes puntos:

- Nombre, marca, modelo, y número de serie del equipo afectado.
- Equipo asociado y ubicación física del mismo.
- Descripción de la incidencia.
- Indicación si es equipo de implantación inicial o sustituto.
- Fecha y hora de notificación, respuesta y resolución de la avería.
- Tiempos de respuesta y resolución de la avería.
- N° de averías del equipo en último mes, contando la avería actual.
- N° de reiteraciones del mismo tipo de avería en los últimos 3 meses, contando la avería actual.
- N° total de averías del equipo durante la prestación del servicio.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 12 / 25
VERIFICACIÓN	NjyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La comunicación de las incidencias, avisos (y en su caso, petición de consumibles) por parte del organismo se hará bien telefónicamente, mediante envío de correo electrónico o a través de herramienta web. 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.

La empresa adjudicataria deberá contar con un departamento de servicio técnico capaz de atender, validar y resolver las peticiones e incidencias, problemas y cambios que puedan plantear los interlocutores autorizados, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

4.5.3.- Sustitución y reparación de equipos

Para el caso de equipamiento remanufacturado, los equipos no podrán superar el periodo de antigüedad máximo previamente indicado durante el periodo de prestación del servicio. Aquellos equipos que cumplan dicho tiempo de antigüedad de uso deberán ser sustituidos en el plazo máximo de 30 días naturales desde el cumplimiento de este plazo. La persona responsable del contrato podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de suministro correspondiente.

Los equipos remanufacturados deberán seguir un proceso con certificaciones o estándares reconocidos como el **BS 8887-220:2010**, certificación que establece requisitos para la remanufactura de productos, asegurando su calidad, funcionalidad y desempeño equivalente al de un producto nuevo, alineada con los principios de la economía circular.

En el caso de que la reparación requiera el traslado del equipo averiado a taller, éste se sustituirá temporalmente por otro. En ese caso, la empresa adjudicataria se encargará de la instalación y puesta en marcha del 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 ACREA. 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 7 días laborables desde que se constate la circunstancia, constituyendo un compromiso de servicio. En todo caso el adjudicatario, ante averías, podrá optar por proponer la sustitución permanente del equipo si lo estima oportuno.

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

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 13 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El adjudicatario del contrato será responsable de realizar la reubicación y reconfiguración de equipos debido a posibles mudanzas que se produzcan durante el tiempo de ejecución del contrato.

En caso de equipamiento defectuoso, sin posibilidad de reparación, propiedad del organismo, se procederá a su retirada y reciclaje del equipamiento defectuoso cumpliendo con el apartado “7.1.1.- Gestión de residuos y economía circular”.

4.5.4.- Gestión de consumibles

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a dotar a todos equipos no afectados por el apartado “4.3 Periodo de transición de las impresoras de despacho en propiedad”, de todos los consumibles para el correcto funcionamiento, quedando excluido únicamente el papel.

La empresa estará obligada a instalar el software necesario en todos los equipos de impresión que le permita recibir los reportes y alertas para cumplir con los niveles de servicios demandados. En el caso del equipamiento afectado por el apartado “4.3 Periodo de transición de las impresoras de despacho en propiedad”, esta instalación no será obligatoria y la empresa adjudicataria en base a su análisis, podrá optar por la instalación del software necesario que le permite mantener el control de consumibles, detección de averías y previsión de cambios de equipos.

La instalación de los consumibles podrá llevarse a cabo por personal de la Junta de Andalucía, si bien este hecho no exime de responsabilidad a la empresa adjudicataria en caso de avería durante la manipulación adecuada de dichos elementos. La empresa suministrará y mantendrá de forma permanente, en las sedes del organismo, un stock mínimo suficiente para poder llevar a cabo la sustitución de consumibles en al menos el 25% de cada uno de los tipos de los equipos instalados.

La sustitución de consumibles se llevará a cabo cuando las máquinas den el aviso de falta de consumibles, independientemente del nivel de tóner/tinta que pueda tener en ese momento. La sustitución de consumibles se llevará a cabo cuando el nivel del fungible sea inferior al 5%.

La empresa adjudicataria estará obligada a la retirada y reciclado del tóner/tinta y resto de material fungible reemplazado, pudiendo para ello ubicar en la sede un contenedor para el almacenamiento de los recipientes de tóner sustituidos, siendo responsables de su retirada o vaciado de forma mensual.

En el caso de ofertarse material fungible remanufacturado, los consumibles deberán cumplir las normas ISO siguientes (o sus equivalentes en otros organismos de certificación):

- **ISO/IEC 19752:** Define el rendimiento de cartuchos de tóner monocromáticos en impresoras láser.
- **ISO/IEC 19798:** Especifica el rendimiento de cartuchos de tóner a color en impresoras láser.
- **ISO/IEC 24711:** Método de prueba estándar para medir el rendimiento de cartuchos de tinta en impresoras de inyección de tinta.

En caso de que la persona responsable del contrato determine que los consumibles utilizados no aporten la calidad de impresión suficiente en cualquiera de los niveles de calidad que soporten las máquinas (borrador, normal, etc) podrá solicitar que se sustituyan estos por otros de mayor calidad o incluso originales de cada uno de los fabricantes de los equipos.

La Junta de Andalucía se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas, incluso solicitando certificados al propio fabricante, para garantizar la calidad de los consumibles instalados.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 14 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.5.5.- Plataforma de gestión

El adjudicatario deberá aportar los productos software necesarios, su instalación y configuración para el establecimiento de una plataforma software de gestión de todo el parque de impresión cubierto por el servicio que permita al responsable del contrato de la Agencia conocer el número de páginas impresas (impresiones y fotocopias) y digitalizadas en cualquier período de tiempo por cada dispositivo, tanto en monocromo como en color, además de permitir monitorizar los equipos en remoto para poder llevar a cabo la gestión de los consumibles. El sistema se instalará en los servidores de impresión ubicados en el organismo.

El sistema implementará mecanismos para la definición de cuotas de impresión, de forma que se pueda restringir el número de copias impresas que un usuario o grupo de usuarios puedan hacer, tanto en B/N como en color, en un equipo concreto o en el conjunto de todos ellos. Los usuarios podrán consultar en cualquier momento el estado de su cuota de impresión. El sistema debe garantizar la autenticación de los usuarios para la realización de cualquier tarea de impresión, copia o digitalización.

La facturación del servicio se hará en base a los registros del software de gestión que obtendrá la información de los contadores del equipamiento usado en la prestación del servicio, sin perjuicio de las correspondientes comprobaciones que pudieran realizar en la Agencia a modo de control cruzando datos entre algún otro software propio y el software de gestión desplegado por el adjudicatario.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las licencias necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma de gestión para cubrir la totalidad de equipos suministrados y usuarios de la ACREA.

El software de gestión deberá cumplir con los siguientes requisitos:

4.5.5.1.- Control y Monitorización:

- Informes automáticos de impresión y copia por usuario, equipo, centro de coste y periodo.
- Registro detallado de consumos (B/N y color) e identificación del usuario responsable.
- Posibilidad de cuadros de mando e informes gráficos agrupando información y facilitando la toma de decisiones.
- Gestión de cuotas de impresión por usuario y grupo de usuarios.
- Alertas automatizadas para mantenimiento y recarga de consumibles.

4.5.5.2.- Seguridad:

- Sistema de autenticación mediante tarjetas RFID o credenciales seguras.
- Impresión segura con liberación mediante identificación del usuario en el equipo.
- Cifrado de comunicaciones entre los dispositivos y el servidor de gestión.
- No enviar información de gestión de usuarios, registros de impresión y aplicación de cuotas a ningún tipo de nube pública, híbrida o privada, manteniendo en todo momento esos datos en un servidor local en las instalaciones de la ACREA.

4.5.5.3.- Integración:

- Se instalará en un servidor local virtual o físico de la ACREA con sistema operativo Windows Server 2022, para lo que podrá hacer uso de las licencias disponibles en la Agencia. En caso de necesitar un

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 15 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



sistema operativo diferente, el adjudicatario tendrá que proporcionar las licencias que sean necesarias.

- Sistema de impresión con colas de impresión compatibles para imprimir desde sistemas operativos Windows y Linux
- Compatibilidad con Active Directory y/o LDAP para sincronización de usuarios.
- Acceso remoto para gestión, mantenimiento y supervisión de incidencias.
- Posibilidad de integración con plataformas de gestión documental y ERP corporativos.
- La empresa adjudicataria aportará los drivers y demás elementos necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier puesto de trabajo.

5.- CALIDAD DEL SERVICIO

5.1.- Niveles de servicio demandados

Los niveles de servicio mínimos que los licitadores deben cumplir son los indicados a continuación:

- ANS_01: Tiempo máximo de resolución de incidencias cuando no se necesiten piezas de repuesto: 1 día laborable.
- ANS_02: Tiempo máximo de resolución de incidencias cuando sí se necesiten piezas de repuesto: 3 días laborables.
- ANS_03: Plazo de sustitución permanente ante incidencia reiterada: 7 días laborables.
- ANS_04: Tiempo máximo de sustitución de equipos que no puedan ser reparados en plazo o in situ: 7 días laborables. Durante la ejecución del contrato, cualquiera de las máquinas que quedará fuera de servicio durante 3 días laborables seguidos sin conseguirse su reparación o sufra averías de forma continuada por un periodo de tiempo prolongado (3 averías en un mismo mes o la misma avería en 3 meses consecutivos), será sustituida en el plazo indicado anteriormente por otra con las mismas o superiores prestaciones, de acuerdo a los mínimos exigidos y las características establecidas. En todo caso, cualquier cambio que se produzca será sin coste alguno para la Junta de Andalucía.
- ANS_05: Plazo de entrega o cambio de consumibles: 1 día laborable.

Consideraciones:

- El horario de servicio se considerará activo de 08:00 de la mañana a 20:00 de lunes a jueves y los viernes de 08:00 a 15:00.
- Los niveles de calidad se medirán mensualmente.
- Las incidencias en la gestión del contrato, como por ejemplo, errores en el mantenimiento correcto de los contactos del proyecto en la Agencia, o en los flujos de comunicaciones entre la empresa adjudicataria y la ACREA, puede considerarse una reducción de la calidad del servicio, afectado por el ANS_01.

El incumplimiento de estos acuerdos de nivel de servicio podrá llevar asociadas penalizaciones.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 16 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86C0t2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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 podrá incurrir en una penalización.

Las penalizaciones podrán ser impuestas por el responsable del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción sobre las cantidades que deban abonarse al contratista en las correspondientes certificaciones. La aplicación de penalizaciones no exonera al adjudicatario de responder de otras responsabilidades que deriven de este contrato.

El total de penalizaciones aplicadas en el conjunto de la facturación no podrá superar el 10% del presupuesto anual del contrato. Esta limitación fijada para la penalización máxima no supone en ningún caso que la Junta de Andalucía renuncie a la exigencia de responsabilidad por los daños directos o indirectos como consecuencia de los incumplimientos del adjudicatario.

El incumplimiento de los Niveles Mínimos de Servicio podrá dar lugar a las penalizaciones, descritas en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

6.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRATO

6.1.- Funciones y responsabilidades

Los trabajos se organizarán bajo la forma de un proyecto. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignado un perfil responsable de su cumplimiento.

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

- Persona responsable del contrato.
- Persona titular de la jefatura del proyecto.
- Equipo de trabajo.

A continuación, se describen las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo del proyecto:

- Responsable del contrato: Será designado por la Agencia y sus funciones y responsabilidades, además de las previstas en el pliego de cláusulas administrativas, serán las siguientes:
 - Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
 - Aprobar el programa y las planificaciones de la realización de los trabajos.
 - Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
 - Velar por el nivel de calidad de los trabajos. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas.
 - Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
 - Aprobar los resultados y documentos parciales y finales de los trabajos al final de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones para la siguiente fase.
- Jefatura de proyecto: aportado por la empresa adjudicataria, siendo la persona responsable de la ejecución de los trabajos. Sus funciones y responsabilidades serán las siguientes:

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 17 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Organizar la ejecución de los trabajos y poner en práctica las metodologías y los programas de trabajo.
 - Ostentar la representación del equipo técnico de la empresa adjudicataria en sus relaciones con la persona responsable del contrato, ejerciendo de interlocutor principal.
 - Observar y hacer observar las normas de procedimiento.
 - Asegurar la calidad de los trabajos y de la documentación producida.
 - Presentar a la persona responsable del contrato, para su aprobación y aceptación, los documentos elaborados, en la forma y plazos indicados en este pliego.
- Equipo de Trabajo:
 - Responsable de la realización de todos los procesos y tareas necesarios para la ejecución del presente pliego.
 - El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios.

6.2.- Fases de ejecución

Las principales fases de ejecución del contrato son las siguientes:

- Fase previa: Diseño de la solución.
- Fase de implantación: Puesta en marcha del servicio.
- Fase de ejecución: Explotación de los servicios
- Fase de devolución.

6.2.1.- Diseño de la solución

En esta fase se realizará y aprobará el diseño de solución. Se podrá realizar una auditoria previa de los espacios de trabajo, determinando junto con el órgano contratante, las necesidades y distribución de los dispositivos.

El diseño se deberá adecuar a la infraestructura de comunicaciones disponibles para la conexión de los dispositivos.

Esta fase finalizará con la entrega del documento de 'Diseño de la solución de impresión, digitalización y copia' que incluirá, entre otros, una relación detallada de los equipos necesarios, su ubicación, previsiones de uso y políticas de gestión a definir en la plataforma de gestión.

6.2.2.- Puesta en marcha del servicio

En esta fase se realizará la implantación de la solución:

- Despliegue y configuración de todo el equipamiento diseñado.
- Implantación de la plataforma de gestión.
- Formación al personal técnico designado en la administración y gestión de la plataforma de impresión habilitada. La empresa adjudicataria deberá impartir un curso de formación de nivel avanzado en el manejo de los equipos aportados, una vez que éstos se hallen completamente instalados. El número de asistente podrá ser hasta 10 personas y podrá ser en una o dos sesiones

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 18 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86C0t2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



presenciales de al menos 4 horas de duración o en sesiones telemáticas por videoconferencia que deberán ser grabadas y puestas a disposición de la Agencia.

Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Instalación y configuración de todos los elementos especificados en la solución.
- Revisión y aprobación de la documentación de las configuraciones.

Esta fase se dará por concluida con el acta de instalación y configuración del 100% de los dispositivos y plataforma de gestión en su caso. El servicio deberá estar totalmente operativo en el plazo comprometido por la empresa adjudicataria tras la firma del contrato.

Los entregables que se obtendrán tras la ejecución de esta fase son:

- Documento de implantación de solución con información detallada de las configuraciones y políticas de gestión aplicadas.
- Manuales originales de operación y toda la documentación necesaria para el correcto manejo de los equipos, en soporte electrónico, preferiblemente en castellano, y en su defecto en inglés.
- Documentación de las sesiones de formación realizadas, incluyendo la grabación en video de las mismas para su reutilización futura.
- Guía rápida para el usuario final de uso del equipamiento, con una breve explicación de las opciones configurables por el usuario para cada uno de los tipos de dispositivos implantados.

6.2.3.- Explotación del servicio

Finalizada la fase de puesta en marcha del servicio, continuará la fase de explotación de los servicios asociados. En esta fase se procederá a ejecutar lo siguiente:

- Monitorización, soporte, explotación y mantenimiento de los dispositivos: gestión de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles.
- Explotación y soporte de la plataforma de gestión.
- Sustitución y reparación de equipos. En caso de equipamiento defectuoso, sin posibilidad de reparación, propiedad del organismo, se procederá a su retirada y reciclaje del equipamiento defectuoso cumpliendo con el apartado “7.1.1.- Gestión de residuos y economía circular”.

Esta fase se extiende hasta la finalización del contrato y en ella se hará especial hincapié en el proceso de mejora continua del servicio.

Los entregables que se obtendrán tras la ejecución de esta fase son:

- Informes mensuales de impresión por departamentos, usuarios, dispositivos, tanto en B/N como en color y con distinción de fotocopia, escaneado e impresión. Estos informes podrán generarse desde la plataforma de gestión y podrán usarse para detectar cualquier anomalía o desviación en los patrones de uso previstos.
- Informe mensual de averías y medición de indicadores de acuerdos de nivel de servicio.
- Informe sobre los mantenimientos preventivos realizados sobre el equipamiento en caso de que se hayan realizado durante el periodo.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 19 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Al menos semestralmente se deberá entregar un documento con una propuesta de optimización del servicio, en caso de que se detecte que haya dispositivos infrautilizados o sobreutilizados o se detecten necesidades adicionales.

6.2.4.- Devolución del servicio

A la finalización del contrato, el adjudicatario establecerá un Plan de devolución teniendo en cuenta lo siguiente:

- La duración de las tareas a realizar será de 30 días naturales previos a la finalización del contrato.
- El adjudicatario estará obligado a utilizar tecnología y sistemas que no dificulten o impidan, a un nuevo proveedor, la continuidad del servicio y su gestión y explotación.
- Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario deberá seguir prestando con normalidad el servicio de impresión sin causar ninguna interrupción en su prestación.

6.3.- Seguimiento y control de los trabajos

La empresa adjudicataria elaborará un programa de trabajo al inicio de la ejecución del contrato, que deberá ser aprobado por la persona responsable del contrato y servirá como punto de partida. Este se irá acomodando a las necesidades que demande el proyecto.

En dicha programación se deberá especificar en el tiempo las actividades y tareas, así como la asignación de recursos necesaria en función de los distintos perfiles implicados.

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

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria y la persona responsable del contrato.
- Reuniones de seguimiento con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones del proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

7.- CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

7.1.- Gestión Medioambiental

- Los equipos deberán cumplir con criterios de **circularidad**, la **eficiencia energética** y reducir el **impacto ambiental**, conforme al **Reglamento (UE) 2024/1781**.
- En cumplimiento de la normativa EnergyStar o similares, los equipos ofertados dispondrán de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de estado de espera.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema certificado de retirada y gestión de los residuos de tóner generados por los sistemas de impresión, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente.
- La empresa adjudicataria aportará los certificados necesarios que acrediten el cumplimiento de lo anterior.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 20 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COT2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7.1.1.- Gestión de residuos y economía circular

7.1.1.1.- Cumplimiento normativo

El adjudicatario deberá gestionar la retirada, tratamiento y reciclaje de impresoras fuera de uso y/o sus componentes conforme a la legislación vigente en materia de residuos y protección ambiental, con especial atención a:

- **Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular**, que regula la gestión de residuos electrónicos y establece obligaciones específicas para su reciclaje y valorización.
- **Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)**, que establece la responsabilidad del productor en la gestión de residuos de equipos eléctricos y electrónicos, incluyendo impresoras y sus consumibles.
- **Normativa autonómica de Andalucía**, incluyendo disposiciones del **Plan Integral de Residuos de Andalucía, Hacia una Economía Circular en el Horizonte 2030 (PIRec 2030)** y cualquier otra regulación ambiental aplicable en la comunidad autónoma.

7.1.1.2.- Gestión de residuos de impresoras y componentes

El adjudicatario deberá asegurar que los residuos generados durante la prestación del servicio, incluyendo impresoras fuera de uso, cartuchos de tinta o tóner, placas electrónicas y otros componentes, sean gestionados de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Reutilización prioritaria:** Siempre que sea posible, se fomentará la reutilización de equipos o piezas en condiciones operativas, de acuerdo con el principio de economía circular.
- **Reciclaje conforme a estándares reconocidos:** Todo residuo no reutilizable deberá ser tratado en instalaciones autorizadas y certificadas conforme las normativas aplicables como la **Norma UNE-EN 50625 (Requisitos para la recogida, logística y tratamiento de RAEE)**.
- **Gestión de consumibles de impresión:** Los cartuchos de tinta y tóner deberán ser recogidos selectivamente y gestionados por empresas certificadas en su reciclaje, cumpliendo con estándares como **STMC (Standardized Test Methods Committee)** o ISO 14001.

7.1.1.3.- Obligaciones del adjudicatario

La empresa adjudicataria proporcionará los recipientes necesarios para almacenar los consumibles agotados, y se encargará de su retirada y reciclaje cumpliendo la legislación vigente en materia medioambiental.

La retirada y reciclaje de residuos se realizará al menos una vez al año.

Las tareas de gestión de residuos podrán llevarse a cabo por la adjudicataria directamente o bien por otra que aquella subcontrate a tal efecto, respetando en todo caso lo exigido en el presente documento.

Una vez completado el reciclaje de los residuos, **la empresa adjudicataria entregará un certificado a la ACREA** que permita comprobar que éstos han sido depositados en el punto limpio u otro sistema de gestión autorizado.

Se deberán aplicar medidas para reducir la generación de residuos y optimizar la eficiencia en el uso de recursos, en línea con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y la estrategia de economía circular de la Unión Europea, minimizando el impacto medioambiental.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 21 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Cumplimiento de la normativa vigente sobre transporte de residuos peligrosos, en caso de gestionar elementos con sustancias contaminantes, conforme al Real Decreto 553/2020, de 2 de junio.

7.2.- Información de base

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

7.3.- Transferencia tecnológica

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

7.4.- Facturación y presupuesto del contrato

La facturación del servicio se realizará en función del número de copias en blanco y negro o color que se hayan realizado en el periodo. Las impresiones en formato A3 se computarán como dos páginas A4.

El periodo de facturación será mensual. Las lecturas del número de copias realizadas en un periodo se tomarán el primer día del periodo siguiente (siendo válido tanto tomar la lectura en el primer día natural como en el primer día laborable del periodo).

El importe total máximo del contrato se irá consumiendo durante la duración del contrato en base a las impresiones y copias realizadas y a los precios por copia ofertados.

En caso de agotar el importe máximo antes de la finalización del contrato, la ACREA podrá acordar la ampliación del presupuesto del contrato para así poder hacer frente al exceso de copias que tuvieran lugar respecto a las estimaciones realizadas.

Los servicios serán abonados mediante el sistema de facturación electrónica con la Junta de Andalucía establecido por Orden de 29 de enero de 2015, por la que se regula el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como el uso de la factura electrónica en la Administración de la Junta de Andalucía y en las entidades del sector público andaluz.

7.5.- Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del presente contrato será de **dos años** con posibilidad de una o varias prórrogas, que en su totalidad no superen 36 mensualidades..

7.6.- Cancelación anticipada del contrato

El contrato podrá cancelarse anticipadamente por alguna de las siguientes causas objetivas:

- Agotamiento de las partidas presupuestarias asignadas.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 22 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Integración de la gestión TIC de la ACREA en el ámbito de la Agencia Digital de Andalucía.
- Adhesión al ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y COPIA o equivalente de la Agencia Digital de Andalucía.

7.7.- Forma de pago

El abono del precio del contrato se realizará mes a mes, en función del número de impresiones y copias realizadas en el periodo.

7.8.- Garantía

Los trabajos realizados en el ámbito del contrato dispondrán de SEIS MESES de garantía desde su finalización y aceptación por parte de la ACREA.

7.9.- Lugar de realización de los trabajos

El lugar del suministro de consumibles y donde se encuentran los equipos para los que se solicita el mantenimiento es la sede de la ACREA, actualmente situada en la Avenida de la Borbolla, nº1, 1ª Planta (CP 41004), Sevilla.

7.10.- Obligaciones de información y documentación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección de los trabajos la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los mismos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Toda la documentación y demás recursos generados por el adjudicatario durante la ejecución del contrato serán propiedad exclusiva de la Agencia, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de la Agencia, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento que pudieran requerir los responsables de la Agencia, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

7.11.- Propiedad industrial e intelectual

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica, el adjudicatario acepta expresamente que la propiedad de la documentación, gráficos, imágenes, especificaciones, diseños, estudios, análisis de aplicaciones, código ejecutable y fuente, y cualquier otro elemento tanto en su estado inicial, de trabajo y definitivo, y en cualquier formato, que pudiera ser desarrollado al amparo del presente contrato, corresponde únicamente a la Agencia, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Agencia para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente pliego fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo, sin previa autorización, por escrito, de la Agencia.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 23 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86Cot2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7.12.- Confidencialidad

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

7.13.- Normativa de protección de datos personales

El adjudicatario quedará obligado a garantizar y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

A tales efectos, las prestaciones objeto de contratación pueden requerir del acceso a los datos de carácter personal contenidos en los tratamientos de datos de los que la Agencia es responsable. En este caso, el adjudicatario asumirá las funciones y responsabilidades como encargado de tratamiento, en los términos previstos en la legislación de protección de datos y en la normativa interna del organismo, por lo que se compromete a tratar los datos en la forma y condiciones siguientes:

- Los datos del tratamiento son propiedad exclusiva de la Agencia extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión de la prestación de los Servicios.
- El adjudicatario queda sujeto al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa de protección de datos personales, obligándose específicamente a lo siguiente:
 - A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines de la prestación de los servicios contratados.
 - A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental.
 - A no comunicar o ceder los datos personales a otras personas, ni siquiera para su conservación, debiendo, a la finalización de la relación contractual, proceder a la devolución a la Agencia de cualesquiera datos personales y soportes que los contengan a los que haya tenido acceso para la prestación de los servicios, así como los resultados derivados de su tratamiento, destruyendo tras la devolución a la Agencia, cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal.
 - A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en la ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.
 - A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
 - A comunicar a la Agencia, de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido, o pueda tener, que ponga en peligro la seguridad de los datos, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la prestación de los servicios.

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 24 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Asimismo, el adjudicatario se compromete a admitir cualquier tipo de control y auditoría que la Agencia desee realizar durante el tiempo en que obren en su poder los datos personales y/o sistemas de información que los contengan, para comprobar el cumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones y compromisos asumidos en la presente cláusula.
- En caso de que el adjudicatario precise subcontratar con terceros la realización del total o parte de los servicios y el subcontratista deba acceder a datos de carácter personal contenidos en ficheros responsabilidad de la Agencia, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento de la Agencia, según corresponda, así como los datos que identifiquen a la empresa subcontratista antes de proceder a la subcontratación.
- La subcontratación deberá ser autorizada por escrito por la Agencia. En todo caso para autorizar la subcontratación será requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones:
 - Que el tratamiento de datos de carácter personal por parte del subcontratista se ajuste a las instrucciones de la Agencia.
 - Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de seguridad y confidencialidad para el acceso y/o tratamiento de datos de carácter personal en los términos previstos en la normativa aplicable de protección de datos personales.
 - Que el contrato suscrito entre el adjudicatario y la empresa subcontratista sea puesto a disposición de la Agencia a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

En caso en que se cumplan las previsiones anteriores, el subcontratista será considerado encargado del tratamiento a los efectos previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El contratista se compromete a designar, dentro de su organización, una **Persona de Contacto (POC)** para temas relacionados con la **seguridad de los sistemas de información** que sean utilizados en la ejecución de este contrato. Esta persona será responsable de mantener una comunicación fluida y continua con la Junta de Andalucía en cuanto a cuestiones relacionadas con la seguridad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.

Las obligaciones contempladas en esta cláusula constituyen el contrato de acceso entre la Agencia y el adjudicatario, no son retribuíbles y tendrán la misma duración que la prestación de servicio objeto del contrato. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

EL GABINETE DE SISTEMAS

Carlos Manuel Casado García

CARLOS MANUEL CASADO GARCIA		27/06/2025 11:49:35	PÁGINA: 25 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw98Zq3X5c7MREp6VQAZ86COt2r	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	