

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL ACUERDO MARCO DE
SERVICIOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y COPIA. EXPTE. CONTR 2025
275920.**



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Junta de Andalucía

CARLOS SIMON FERRER			01/04/2025	PÁGINA 1 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

RAUL JIMENEZ JIMENEZ			25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 1 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		

Sumario

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Objeto de la contratación.....	5
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL ACUERDO MARCO	6
2.1. Tipos de servicio	6
2.1.1. Servicios de impresión gestionados.....	6
2.1.2. Servicios de impresión especializados	7
2.2. Escenarios de prestación del servicio	7
2.3. Condiciones de prestación del servicio	8
2.3.1. Dispositivos de impresión: características generales.....	8
2.3.2. Dispositivos de impresión: características particulares.	9
2.3.2.1. Dispositivos del Lote 1	9
2.3.2.2. Dispositivos de impresión de los lotes 2 y 3	11
2.3.3. Explotación, soporte y mantenimiento.....	12
2.3.3.1. Mantenimiento preventivo	13
2.3.3.2. Aviso, registro y seguimiento de averías.....	13
2.3.3.3. Sustitución y reparación de equipos.....	14
2.3.4. Gestión de consumibles	15
2.3.5. Plataforma de gestión	16
3. CALIDAD DEL SERVICIO	18
3.1. Niveles de servicio demandados	18
3.2. Penalizaciones	18
4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO	20
4.1. Funciones y responsabilidades.....	20
4.2. Fases de ejecución	21
4.2.1. Diseño de la solución	21
4.2.2. Puesta en marcha del servicio	21
4.2.3. Explotación del servicio.....	22
4.2.4. Devolución del servicio	23
4.3. Seguimiento y control de los trabajos.....	23
5. CONDICIONES GENERALES	24
5.1. Gestión Medioambiental	24
5.2. Propiedad del resultado de los trabajos	24

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 2 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00LH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 2 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.3. Información de base	24
5.4. Transferencia tecnológica.....	25
6. ANEXO I: TIPOS DE DISPOSITIVOS	26
6.1. Servicios de impresión: Lote 1.....	26
6.2. Servicios de impresión de gran formato: Lote 2	27
6.3. Servicios de impresión de tarjetas: Lote 3	27

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 3 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 3 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

A la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA) de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en virtud de lo dispuesto en artículo 13 del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, le corresponden todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de la Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre. En particular, a la ADA le corresponden, según los artículos del último Decreto citado, funciones y competencias como:

6.3.a) *“El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos”.*

6.3.d) *“La definición, diseño, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución del puesto tecnológico de trabajo del personal y su equipamiento lógico y físico, los espacios tecnológicos de trabajo y las modalidades de movilidad y teletrabajo.”*

6.3.j) *“El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo”.*

A lo largo de los últimos años se ha avanzado en la construcción de una Administración Pública Andaluza más eficaz y eficiente a través del uso de las nuevas tecnologías; y se ha avanzado en la digitalización de la gestión de los servicios públicos, reduciendo los costes unitarios y los plazos de tramitación. Este componente debe permitir dar un paso más allá en la mejora, maximizando la automatización de la gestión e impulsando la cooperación entre los distintos niveles administrativos mediante la digitalización, liberando con ello a los empleados públicos de tareas de bajo valor añadido, para poder dedicar ese tiempo a actividades de mayor valor añadido, desarrollar mejores políticas y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Durante al año 2023 se tramitó un Acuerdo Marco de impresión, digitalización y copia, con un plazo de ejecución de 24 meses y posibilidad de prórroga de hasta 24 meses. Dicho Acuerdo marco tenía un importe estimado de 15.691.200 € que están próximos a agotarse, por lo que se va a tramitar un nuevo Acuerdo Marco

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 4 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 4 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Con este proyecto se pretende dar continuidad al acuerdo marco agotado y favorecer la eficiencia y eficacia de la administración pública, estableciéndose los siguientes objetivos:

- Mejorar el servicio
- Reducir los costes
- Garantizar la seguridad de la información
- Flexibilidad para asumir nuevas necesidades y cambios
- Aumentar la productividad

1.2. Objeto de la contratación

El objeto de la presente contratación son los servicios de impresión gestionados (MPS) y los servicios de impresión especializados en el ámbito de la ADA, en el que las empresas adjudicatarias aporten, durante la ejecución de cada contrato basado, todos los medios encaminados no sólo a satisfacer las necesidades de impresión, escaneado y fotocopiado de los usuarios, sino también a gestionar el servicio de impresión de forma integral para optimizar su uso.

La ADA requiere evolucionar el modelo actual de impresión, para ir hacia un modelo de servicio en el que la empresa adjudicataria aporta todos los medios necesarios para posibilitar la impresión a cualquier usuario a un coste determinado por página, 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.

El objetivo del presente acuerdo marco es posibilitar una impresión eficaz y gestionada, en las sedes de las diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía dentro del alcance de la ADA. Los servicios objeto del presente acuerdo marco son:

- servicio de impresión mediante el despliegue e implantación de los dispositivos de impresión necesarios conforme a las necesidades de los organismos,
- 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 impresión y copia de los organismos.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 5 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 5 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL ACUERDO MARCO

2.1. Tipos de servicio

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.

Se definen en este acuerdo marco los siguientes servicios:

- Servicios de impresión gestionados: este servicio debe analizar las necesidades de impresión, escaneado y fotocopiado para documentos en formatos de tamaño DIN A3 e inferiores de los organismos, e implantar, gestionar y optimizar los dispositivos necesarios para la prestación del servicio.
- Servicios de impresión especializados: dentro de estos servicios especializados, se incluyen servicios de impresión de grandes formatos (DIN A0, A1 y A2) y servicios de impresión de tarjetas plásticas de identificación.

2.1.1. Servicios de impresión gestionados

Se desea continuar extendiendo el cambio de modelo, 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, y que 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 los organismos 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.).

Para este servicio se define un único lote:

1. Lote 1: Servicio de impresión gestionado de formatos de oficina.

Se trata de la impresión, escaneado y copia de documentos en formatos de tamaño A3 e inferiores.

2.1.2. Servicios de impresión especializados

6

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 6 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 6 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En la actualidad, el modelo implantado en los organismos del alcance de la ADA, esta basado en la compra de equipamiento en propiedad, compra de fungibles y contratación de servicios de mantenimiento cuando son necesarios, y se desea transformar este modelo a un modelo de servicio con objeto de conseguir mayor versatilidad y adaptabilidad a las necesidades de los usuarios.

Al tratarse de servicios cuyo uso esta dirigido a grupos especializados de usuarios, se definen los lotes en función de la naturaleza del servicio:

1. Lote 2: Servicio de impresión de grandes formatos.

Se trata de la impresión de planos, dibujos técnicos y cartografía, que habitualmente se imprimen en formatos A0, A1 y A2, para lo que es necesario utilizar dispositivos especializados.

2. Lote 3: Servicio de impresión de tarjetas

Para la impresión de tarjetas identificativas, utilizadas con diversos fines como la identificación de los funcionarios para los accesos a los edificios o la identificación de colectivos para el acceso/prestación de ciertos servicios.

2.2. Escenarios de prestación del servicio

En la actualidad se parte de un escenario donde la gran mayoría de los organismos dentro del alcance ADA disponen de servicios de impresión gestionados y una minoría tienen contratos de suministro de equipamiento y fungibles, por lo que 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 en cada contrato basado de este acuerdo marco, si existe equipamiento en propiedad se analice su posible utilización para la prestación del servicio, 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,

De esta forma se plantean distintos escenarios para la prestación del servicio:

- a) Todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, ya sea nuevo o remanufacturado es proporcionado por los adjudicatarios.
- b) El equipamiento actualmente propiedad de los organismos puede ser reutilizado para la prestación del servicio, sin perder la propiedad del mismo siempre que cumpla los requisitos exigidos en los contratos basados, pasando a ser tanto el mantenimiento como los fungibles necesarios para el funcionamiento responsabilidad de la empresa adjudicataria.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 7 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 7 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- c) Modelo mixto de servicio donde para la prestación del mismo se utilice equipamiento propiedad de los organismos 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.

2.3. Condiciones de prestación del servicio

A continuación, se describen en líneas generales las condiciones que deben cumplir los dispositivos de impresión y las características particulares según los lotes de los que se traten

2.3.1. Dispositivos de impresión: características generales.

La empresa adjudicataria deberá implantar los dispositivos de impresión requeridos para hacer frente a las necesidades del organismo. Los diferentes tipos de equipos de impresión se describen en el Anexo I del presente pliego, pudiendo los licitadores optar tanto por ofertar equipos totalmente nuevos o equipos remanufacturados. En este último caso es un requisito indispensable que la empresa responsable de la remanufactura posea la certificación BS 8887-220 del British Standards Institution (BSI) o su equivalente en otros organismos de certificación, para los equipos ofertados.

La ADA 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.

Los requisitos generales del equipamiento de impresión 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. 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. Se valorará la antigüedad máxima del equipamiento ofertado y 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, 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.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 8 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 8 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En la oferta de cada contrato basado 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).

2.3.2. Dispositivos de impresión: características particulares.

2.3.2.1. Dispositivos del Lote 1

- 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, excepto los dispositivos 1p. Los tipos de dispositivos 3 y 4 doble cara de una sola pasada.
- 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 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 80 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.
- Todos los dispositivos deberán disponer de funciones avanzadas de ahorros energéticos que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.

SECURIZACIÓN 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:

9

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 9 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 9 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

OPCIONES AVANZADAS

En cada basado, se podrá solicitar la inclusión de los siguientes servicios avanzados:

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 10 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 10 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Capacidad de OCR: puede solicitarse en los basados que los equipos multifunción incorporen un mecanismo que permita que cualquier usuario que escanee un documento de texto, pueda obtenerlo en formato editable y buscable desde su puesto de trabajo. Se podría valorar que esta funcionalidad de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) se pueda aplicar también a ficheros en formato gráfico que contengan la imagen de un texto.
- Digitalización certificada homologada por organismos oficiales según la normativa de Administración electrónica y las normas técnicas de interoperatividad del ENS/ENI, para los dispositivos multifunción.
- Identificación de los usuarios mediante tarjetas de proximidad: puede solicitarse que lo dispositivos multifunción, para la identificación de los usuarios incorporen lectores de tarjeta de proximidad compatibles con las tarjetas de proximidad utilizadas y mediante tarjetas RFID que cumplan los estándares ISO 7816-1,2,3,4,5,8,9).
- Se podrá solicitar que alguno de los dispositivos permita tipos de papeles especiales: Papel tipo cartulina de hasta 250 gr.
- Durante la ejecución del contrato se calculará la medición de la huella de carbono conforme a la norma ISO 14067 o PAS 2050 (o certificaciones equivalentes de idéntico alcance) de este servicio de impresión. Valorándose que dicha medición se realice tanto para el equipamiento, como para el servicio.

2.3.2.2. Dispositivos de impresión de los lotes 2 y 3

- 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 80 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.
- Todos los dispositivos deberán disponer de funciones avanzadas de ahorros energéticos que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.
- Se podrá solicitar que los equipos de impresión sean compatibles con tarjetas ISO CR80 y CR79

SECURIZACIÓN 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.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 11 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 11 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

OPCIONES AVANZADAS

En cada basado, se podrá solicitar la inclusión de los siguientes servicios avanzados:

- Capacidad de escaneado de documentos de gran formato (solo para el lote 2).
- Módulos de codificación de tarjeta chip (solo para el lote 3).
- Durante la ejecución del contrato se calculará la medición de la huella de carbono conforme a la norma ISO 14067 o PAS 2050 (o certificaciones equivalentes de idéntico alcance) de este servicio de impresión. Valorándose que dicha medición se realice tanto para el equipamiento, como para el servicio.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 12 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxIrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 12 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.3.3. Explotación, soporte y mantenimiento

2.3.3.1. Mantenimiento preventivo

Para todos los lotes, la empresa adjudicataria en cada basado, 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. Se realizará al menos una revisión anual, pudiéndose cambiar esta periodicidad por la que se indique en los contratos basados.

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. No cumplir con este requisito será objeto de penalizaciones.

2.3.3.2. Aviso, registro y seguimiento de averías

El aviso, registro y seguimiento de averías, se realizará con la herramienta de tique designada por la dirección del contrato. 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.
- Nº de averías del equipo en último mes, contando la avería actual.
- Nº de reiteraciones del mismo tipo de avería en los últimos 3 meses, contando la avería actual.

13

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 13 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 13 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Nº total de averías del equipo durante la prestación del servicio.

La comunicación de las incidencias, avisos (y en su caso, petición de consumibles) por parte de los organismos se hará a través de la herramienta de tiques que se determine, pudiéndose además hacer por otros medios como 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.

2.3.3.3. 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 alcancen 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 basado podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de suministro correspondiente.

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 llegada 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. El organismo 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 el organismo. 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 5 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.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 14 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 14 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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. El organismo podrá rechazar equipos que no cumplan este compromiso. Este rechazo no tendrá como consecuencia un reinicio del plazo de suministro requerido.

Para cada contrato basado, 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.

2.3.4. Gestión de consumibles

Durante la vigencia del contrato basado la empresa adjudicataria estará obligada a dotar a los equipos 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.

La instalación de los consumibles podrá llevarse a cabo por personal de la empresa adjudicataria (se especificará en los contratos basados su obligatoriedad o no para sedes pequeñas o para sedes remotas) o 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 5% 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. En caso de que el nivel del fungible sea inferior al 5%, se llevará a cabo la sustitución de consumibles aunque no se reciba aviso.

La empresa adjudicataria estará obligada a la retirada y reciclado del tóner/tinta y resto de material fungible reemplazado, pudiendo para ello ubicar en cada 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.
- ISO/IEC 19798.
- ISO/IEC 24711 (para impresión de inyección de tinta).

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 15 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 15 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

2.3.5. Plataforma de gestión

Los contratos basados de los diferentes organismos especificarán la necesidad del suministro o no de una plataforma de gestión para gestionar el parque de equipos de impresión instalado. (Es posible que en el organismo ya se disponga de una plataforma propia de gestión, por lo que en estos casos no será necesario el suministro y puesta en marcha del sistema de gestión, pero se podría solicitar que la empresa se hiciese cargo del mantenimiento de la herramienta durante el plazo de ejecución del basado).

En caso de que así se requiera en el contrato basado, 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 a los responsables de los diferentes contratos basados de los organismos 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.

La plataforma de gestión podrá instalarse en los servidores de impresión ubicados en el organismo o en las instalaciones del adjudicatario sin que ello conlleve coste alguno.

El sistema implementará mecanismos para la definición de cuotas de impresión en el caso del lote 1, 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 el organismo 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 del organismo.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 16 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 16 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La plataforma de gestión deberá ser compatible con un entorno de impresión Windows Server o Linux pudiéndose ofertar por parte de los licitadores varios sistemas de gestión de impresión para cada uno de los citados entornos. Así mismo, el sistema de impresión desplegado deberá ser compatible con diversos sistemas operativos cliente: Windows (8, 10 u 11), Linux y Mac OS. La empresa adjudicataria aportará los drivers y demás elementos necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier puesto de trabajo.

La plataforma de gestión de la impresión, debe poder sincronizar los usuarios desde distintas fuentes como el LDAP de la Junta de Andalucía y Active Directory de Windows.

3. CALIDAD DEL SERVICIO

3.1. 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: 5 días laborables.
- ANS_04: Tiempo máximo de sustitución de equipos que no puedan ser reparados en plazo o in situ: 5 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.
- En los contratos basados podrá solicitarse una ampliación del horario de servicio hasta 12x7 para un porcentaje de los usuarios.
- Los niveles de calidad se medirán mensualmente.

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

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 17 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 17 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.2. 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 Cláusulas Administrativas Particulares.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO

4.1. 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 basado
- 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 el organismo 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.

18

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 18 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 18 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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:
 - 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.

4.2. Fases de ejecución

Las principales fases de ejecución de cada contrato basado 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.

4.2.1. Diseño de la solución

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 19 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 19 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En esta fase se realizará y aprobará el diseño de solución para cada contrato basado en el Acuerdo Marco. Por parte de los proveedores homologados se podrá realizar una auditoría previa de cada uno 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.

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

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 basado.

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.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA: 20 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 20 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.

4.2.3. 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.

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.

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.

4.2.4. Devolución del servicio

A la finalización del contrato basado en el Acuerdo Marco, 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 basado.
- 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.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 21 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 21 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.3. 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 basado.
- 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.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Gestión Medioambiental

- 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.

5.2. Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los derechos de explotación y titularidad de los trabajos desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la ADA. Todos los estudios y documentos relacionados, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del proyecto serán propiedad de la ADA, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora material de los trabajos.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 22 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00LH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 22 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la ADA.

5.3. Información de base

La ADA 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 ADA.

5.4. 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.

6. ANEXO I: TIPOS DE DISPOSITIVOS

6.1. Servicios de impresión: Lote 1

Denominación	Tipo 1	Tipo 1p	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4
Descripción	Personal	Personal	Departamental	Planta	Gran volumen
Volumen copias aprox.	Menos de 5.000 páginas/mes	Menos de 1000 páginas/mes	Hasta 10.000 páginas/mes	Hasta 50.000 páginas/mes	Mas de 50.000 páginas/mes
Número usuarios aprox.	Hasta 5	Hasta 5	Entre 5 y 30	Más de 30	Mas de 30
Formato por defecto	A4 ¹	A4	A4	A4, A3	A4, A3
Velocidad impresión (ISO/IEC 24734)	20 ppm	9ppm	35 ppm	45 ppm	75ppm
Impresión primera página	15 seg	20 seg	10 seg	8 seg	
Dúplex	Si	No	Si	Si	Si

¹Se podrá exigir en los contratos basados que admita formatos inferiores, en concreto hasta formato DIN A6.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 23 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00LH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 23 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Capacidad entrada	Bandeja de 250 hojas Alimentación manual	Bandeja 20 hojas Alimentación manual	Bandeja de 500 hojas Alimentación manual	Bandeja de 500 hojas Alimentación manual	Bandeja de más de 1500 hojas Alimentación manual
Número bandejas	1	1	2	³ Clasificador de salida	³ Clasificador de salida
Resolución impresión	1200x1200	600x600	1200x1200	1200x1200	1200x1200
Resolución escáner	No aplica	No aplica	600x600	600x600	600x600
Tamaño	Sobremesa ²	Portátil incluye batería	Mueble	Mueble	Mueble
Opciones adicionales					
Impresión color	Sí	Si	Sí	Sí	Sí
Fotocopiadora	No	No	Sí	Sí	Sí
Scanner	No	No	Sí	Sí	Sí
Fax	No	No	Sí	Sí	Sí
Bandeja entrada A4 adicional	No	No	Sí	Sí	Si
Bandeja entrada A3 adicional	No	No	No	Sí	Si
Posibilidad de OCR	No	No	Sí	Sí	Sí
Finalizador grapador	No	No	No	Sí	Si
Plegado de cartas	No	No	No	No	Sí
Posibilidad de autenticación por tarjeta banda magnética	No	No	Sí	Sí	Sí
Posibilidad de autenticación por tarjeta de proximidad	No	No	Sí	Sí	Sí

6.2. Servicios de impresión de gran formato: Lote 2

Denominación	Equipo básico	Equipo avanzado
Tamaño papel	☐ Hojas de 210 a 914 mm de ancho. ☐ Rollos de 279 a 914 mm.	☐ Hojas de 210 a 1.118 mm de ancho. ☐ Rollos de 279 a 1.118 mm.
Impresión	Color hasta 2.400 x 1.200 ppp.	Color: hasta 2.400 x 1.200 ppp.

² Las impresoras de tipo 1 deben tener dimensiones compactas que aseguren una altura máxima de 40 cm y anchura inferior a 45 cm. Esto permitirá que se coloquen cómodamente sobre una mesa estándar sin necesidad de levantarse para recoger el papel. Además, deben ser lo suficientemente ligeras y de un tamaño adecuado para ser ubicadas en pequeños muebles, garantizando así su funcionalidad y accesibilidad en espacios reducidos.

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 24 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 24 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

		Negro: hasta 2.400 x 1.200 ppp y 1.200 x 1.200 ppp para el papel fotográfico seleccionado.
Velocidad	A1 28 segundos/página.	A1 26 segundos/página.
Memoria	128 GB	256 GB
Disco duro	No	300 GB
Tecnología	inyección térmica de tinta	inyección térmica de tinta
Entrada papel	Alimentador de hojas. Dos rollos de alimentación con carga frontal Cambio de rollo inteligente	Alimentador de hojas. Dos alimentadores de rollos automáticos. Cambio de rollos automático.
Salida papel	bandeja de apilamiento de salida integrada (de A4/A a A0/E, con capacidad de tamaño de hasta 50 A1/D) bandeja de soportes cortador automático	Bandeja de soportes. Cortador automático.
Conectividad	Gigabit Ethernet (1000 Base-T)	Gigabit Ethernet (1000 Base-T) Wifi 802.11

6.3. Servicios de impresión de tarjetas: Lote 3

Denominación	Equipo básico	Equipo avanzado
Impresión	Color y Monocromo 300dpi	Color y Monocromo 300dpi
Velocidad	Mas de 100 tarjetas/hora	Mas de 150 tarjetas/hora
Tecnología	Sublimación de tinta / resina de transferencia térmica	Sublimación de tinta / resina de transferencia térmica
Conectividad	Ethernet	Ethernet y USB
Doble cara	No	Sí
Bandeja de entrada	Mínimo 100 tarjetas	Mínimo 150 tarjetas
Bandeja de salida	Sí	Sí

En Sevilla, a fecha de firma electrónica
EL SUBDIRECTOR DE PUESTO DE TRABAJO
Fdo.: Carlos Simón Ferrer

CARLOS SIMON FERRER		01/04/2025	PÁGINA 25 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwN5g1ZgxlJrg9wl4mTi00OLH1D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/07/2025 12:48:41	PÁGINA: 25 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGw566kfW290M89Cr074M0899x86	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	