

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO DE TRAMITACIÓN ABREVIADA, DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN EN LA AGENCIA ANDALUZA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO.**

Expdte. CONTR 2025 434300

**1. INTRODUCCIÓN**

La Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo, en adelante AACID, tiene como objetivo para los próximos años continuar avanzando en el proceso de Transformación Digital, teniendo como uno de los principales ejes de actividad la modernización del puesto de trabajo de las personas usuarias.

La Agencia dispone de un servicio de impresión en modalidad de cuota mensual por impresora y equipo multifunción, y realiza un pago adicional por página impresa en blanco y negro y en color. Tras la finalización del contrato en vigor, el próximo mes de noviembre de 2.025, las impresoras y los equipos multifunción deben ser devueltos al proveedor.

AENOR ha concedido a la AACID el certificado de Gestión Medioambiental según la norma ISO 14001 y se han tomado numerosas medidas que contribuyen a la sostenibilidad del servicio de impresión, como la impresión por defecto en blanco y negro a doble cara y la limitación del número de páginas a imprimir por cada persona usuaria.

Sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos realizados para la gestión de la Agencia ‘sin papeles’, continúa existiendo la necesidad de la renovación de este servicio para el desempeño de las funciones de las personas usuarias de la Agencia. A modo de ejemplo, se tiene que completar la documentación de los expedientes de subvenciones gestionados en formato papel con la documentación recibida en formato digital.

Como quiera que la AACID no dispone de recursos propios para abordar las actividades descritas, se considera necesaria la contratación de un nuevo servicio de impresión.

**2. OBJETO**

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de impresión en la AACID. La empresa suministradora garantizará la plena operatividad de todo el hardware y software ofertados, así como su integración con el existente.

El servicio deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, debiendo seguir el adjudicatario, en todo caso, las indicaciones del responsable del contrato.



|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 1 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Agencia dispone de un servicio de impresión proporcionado por las siguientes impresoras y equipos multifunción, distribuidos en la sede de la Agencia ubicada en la Avenida de la Palmera, nº 24, en Sevilla:

- Kyocera TASKalfa 6053ci: 1
- Kyocera TASKalfa 3554ci: 2
- Kyocera TASKalfa 352ci: 2
- Kyocera ECOSYS P3145dn: 5

En promedio mensual, el número de páginas impresas (A4) en blanco y negro es de 7.150, y el número de páginas impresas (A4) en color es de 3.200.

La AACID cuenta en propiedad con el software de autenticación, autorización y accounting (AAA) MyQ instalado en su propia infraestructura, con código de licencia '02i8d000001Nm4AAC', el cual puede ser utilizado por el proveedor entrante en caso de ser necesario. En este caso, hay que tener en cuenta que la licencia actual sólo cubre los cinco equipos multifunción, por tanto, el proveedor entrante deberá asumir los costes de ampliación a los diez equipos solicitados en la presente licitación.

### 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio solicitado tendrá una duración de 60 meses, y los equipos propuestos deben estar en el catálogo del fabricante como vigentes y actualizados en características y componentes con lo existente en el mercado. Deberán ser impresoras multifunción para uso profesional, de marca reconocida en el mercado internacional a lo largo de los últimos años y de alta calidad constructiva. No se admiten ofertas de equipos ensamblados de componentes (clónicos) ni tampoco de equipos refabricados o "refurbished".

Los equipos ofertados serán nuevos y estarán en disposición de venderse al público en el mercado nacional en el momento de realizarse la oferta, no pudiendo ofertarse prototipos.

Todos los equipos suministrados inicialmente (10) se deberán entregar al mismo tiempo y configurados según las especificaciones de la AACID, en un plazo máximo de 10 días laborables desde la adjudicación del contrato.

Se requieren cuatro tipos de impresoras y cada tipo tendrá asociado una misma cuota mensual para la Agencia durante la vigencia del contrato. Adicionalmente, se establecerá en la oferta un modelo de pago por uso, con un importe por página impresa en blanco y negro y por página impresa en color, en formato A4. La página impresa en formato A3 contará como dos páginas impresas en A4. Cuando se imprima un documento con unas páginas en color y otras en blanco y negro sólo se contarán como páginas en color las que efectivamente lo sean.

Además, se entregará la documentación técnica de detalle de toda la instalación realizada:

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 2 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

- Documentación técnica completa y preferentemente en castellano de los equipos que se proporcionen.
- Configuración y parametrización adoptada para los equipos.
- Toda aquella información adicional necesaria para facilitar la administración y gestión de los equipos y sus componentes.

Las características generales que deben cumplir todos los equipos son las siguientes:

- Conectividad Ethernet 10BaseT/100Base-TX/1000BaseT
- USB 2.0. o superior.
- Impresión en red. Trabajo en protocolos de red TCP/IP IPv4 e IPv6.
- Lenguaje de impresión PCL5e, PCL6, PostScript 3.
- Impresión directa de PDF.
- Controladores compatibles con todos los sistemas actuales de Windows, así como con sistemas Mac y Linux.
- Admitir todo tipo de papel (reciclado, normal, enriquecido, etc.).
- La función de escáner debe soportar formatos pdf, pdf multipágina y jpg, y debe poder elegirse el tipo de resolución en cada momento.
- Acreditación Energy Star.
- Tecnología de impresión laser.
- Posibilidad de conexión a través de NFC (campo cercano).
- Panel táctil avanzado (tipo tablet), con un interfaz gráfico que permita a las personas usuarias acceder a las principales funciones de una manera sencilla mediante accesos directos.
- Posibilidad de ser controlados de forma remota vía protocolo https (web) por parte del proveedor, para comprobar su estado y las posibles incidencias.

La entidad adjudicataria aportará e instalará todos los drivers necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier puesto de trabajo y se configurarán por defecto para que impriman en blanco y negro y a doble cara.

Además, los equipos deben incorporar los siguientes requisitos de seguridad:

- Acceso al modo administración protegido por contraseña, tanto en acceso vía panel como vía web.
- Acceso al modo mantenimiento protegido por contraseña.
- Política de mínima funcionalidad, deshabilitando las funcionalidades, puertos, protocolos, servicios e interfaces que no sean necesarias, como los puertos USB.
- Las interfaces inalámbricas que no sean necesarias estarán deshabilitadas (WiFi, Bluetooth,

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 3 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

NFC...).

- El servidor de almacenamiento del dispositivo multifunción no se encontrará habilitado. Sólo se permitirá el almacenamiento de documentos en las unidades de red del servidor de ficheros de la AACID.
- Protocolo S/MIME para el cifrado de correo electrónico.
- Protocolo SCEP para la actualización automática de firmware certificado.
- Protocolo SIEM para supervisar el funcionamiento del dispositivo y la detección de las actividades no permitidas.
- Protocolo TLS V 1.3 para la seguridad de las comunicaciones.
- Función de listas blancas para bloqueo de malware.
- Posibilidad de firma digital de documentos.

Por último, las impresoras multifunción deben presentar las siguientes opciones de gestión propia:

- Clasificación de los dispositivos en grupos según los criterios definidos por la AACID.
- Eliminación de la configuración manual de cada dispositivo individual.
- Envío de notificaciones por correo electrónico directamente a la persona usuaria.
- Seguimiento y visualización de un registro detallado de los trabajos y accesos.
- Solicitud de consumibles de manera remota.

#### 4.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS IMPRESORAS TIPO 1: LÁSER MULTIFUNCIÓN COLOR AVANZADA

Se requiere el servicio de una impresora láser multifunción color avanzada que cumpla o mejore las siguientes características mínimas:

##### Servicio de impresión

- Tiempo de primera impresión inferior a 4,5 segundos en blanco y negro y 6,5 segundos en color.
- Memoria RAM: 4 Gb
- Disco duro: 350 Gb
- Resolución: 4.800 x 1.200 ppp
- Tamaño papel máximo: SRA3
- Velocidad de impresión (negro, calidad normal, A4): 50 ppm
- Impresión a doble cara.
- 4 bandejas de 500 hojas con bypass manual.

##### Servicio de escaneo

- Escaneado dual de una sola pasada.
- Resolución óptica de escáner: 600 x 600 ppp
- Velocidad de escaneo 270 ipm a una cara.
- Alimentador automático de documentos para copia y escaneo de 320 hojas o superior.

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 4 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

- Solución OCR nativa en el dispositivo con conversión de archivos a PDF buscable, Microsoft Word, Power Point y Excel.

#### 4.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS IMPRESORAS TIPO 2: LÁSER MULTIFUNCIÓN COLOR

Se requiere el servicio de dos impresoras láser multifunción color que cumplan o mejoren las siguientes características mínimas:

##### Servicio de impresión

- Tiempo de primera impresión inferior a 6 segundos en blanco y negro y 8 segundos en color.
- Memoria RAM: 4 Gb
- Disco duro: 350 Gb
- Resolución: 4.800 x 1.200 ppp
- Tamaño papel máximo: SRA3
- Velocidad de impresión (negro, calidad normal, A4): 35 ppm
- Impresión a doble cara.
- 2 bandejas de 500 hojas con bypass manual.

##### Servicio de escaneo

- Escaneado dual de una sola pasada.
- Resolución óptica de escáner: 600 x 600 ppp
- Velocidad de escaneo 200 ipm a una cara.
- Alimentador automático de documentos para copia y escaneo de 320 hojas o superior.
- Solución OCR nativa en el dispositivo con conversión de archivos a PDF buscable, Microsoft Word, Power Point y Excel

#### 4.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS IMPRESORAS TIPO 3: LÁSER MULTIFUNCIÓN COLOR A4

Se requiere el servicio de dos impresoras láser multifunción color A4 que cumplan o mejoren las siguientes características mínimas:

##### Servicio de impresión

- Tiempo de primera impresión inferior a 6 segundos en blanco y negro y 8 segundos en color.
- Memoria RAM: 2 Gb
- Disco duro: 64 Gb
- Resolución: 1.200 x 1.200 ppp
- Tamaño papel máximo: A4
- Velocidad de impresión (negro, calidad normal, A4): 45 ppm
- Impresión a doble cara.
- Bandeja de 550 hojas con bypass manual.
- Mueble con ruedas.

##### Servicio de escaneo

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 5 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

- Escaneado dual de una sola pasada.
- Resolución óptica de escáner: 600 x 600 ppp
- Velocidad de escaneo 120 ipm a una cara.
- Solución OCR nativa en el dispositivo con conversión de archivos a PDF buscable, Microsoft Word, Power Point y Excel.

#### 4.4. CARACTERÍSTICAS DE LAS IMPRESORAS TIPO 4: LÁSER MULTIFUNCIÓN BLANCO Y NEGRO A4

Se requiere el servicio de cinco impresoras láser multifunción Blanco y Negro A4 que cumplan o mejoren las siguientes características mínimas:

##### Servicio de impresión

- Tiempo de primera impresión inferior a 6 segundos en blanco y negro.
- Memoria RAM: 1,5 Gb
- Disco duro: 64 Gb
- Resolución: 1.200 x 1.200 ppp
- Tamaño papel máximo: A4
- Velocidad de impresión (negro, calidad normal, A4): 55 ppm
- Impresión a doble cara.
- Bandeja de 500 hojas con bypass manual.

##### Servicio de escaneo

- Escaneado dual de una sola pasada.
- Resolución óptica de escáner: 600 x 600 ppp.
- Velocidad de escaneo 120 ipm a una cara.
- Solución OCR nativa en el dispositivo con conversión de archivos a PDF buscable, Microsoft Word, Power Point y Excel.

#### 4.4. SOFTWARE DE CONTROL DE AUTENTICACIÓN, AUTORIZACIÓN Y ACCOUNTING

Las ofertas presentadas deberán incluir la implantación de una solución software de autenticación, autorización y accounting (AAA) para el control del consumo de impresión de las personas usuarias de la Agencia.

La arquitectura de la solución AAA tiene que disponer de un servidor propio de impresión, que proporcionará la Agencia en su propia infraestructura. Se trata de una solución en alta disponibilidad, de forma que, aunque las impresoras pierdan la conexión con el servidor de impresión, el servicio de impresión se continuará prestando con normalidad.

Durante la vigencia del contrato, estarán incluidos todos los costes de mantenimiento de dicho software, incluyendo la actualización de versiones o la implementación de nuevas funcionalidades lanzadas por el fabricante.

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 6 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

En el caso en el que el proveedor proponga utilizar un software de control diferente al que posee la AACID, dicho software pasará a ser propiedad de la Agencia a la finalización del contrato.

Las características mínimas del sistema de autenticación, autorización y accounting (AAA) son las siguientes:

a) Autenticación

- El sistema debe permitir el acceso a los equipos multifunción mediante un código pin de acceso para cada una de las personas usuarias.

b) Autorización

- Asignación de permisos a las personas usuarias o grupo de personas usuarias.
- La solución deberá permitir autorizar/denegar a las personas usuarias el uso de las siguientes funciones:
  - Impresión blanco y negro / Impresión color
  - Copiado blanco y negro / Copiado color
  - Escáner
- Establecimiento de límites y umbrales para los consumos en blanco y negro y color, tanto a nivel de persona usuaria como a nivel general del sistema. Dichos límites y umbrales podrán ser modificados en caso de ser necesario.
- El sistema permitirá la definición de múltiples servidores de impresión virtual.
- Una vez autenticada la persona usuaria, el equipo multifunción mostrará las siguientes opciones:
  - Visualización de la lista de trabajos de impresión pendientes, permitiendo seleccionarlos para liberarlos o para eliminarlos presencialmente.
  - Impresión de los documentos en cualquiera de los dispositivos multifunción contemplados en el alcance.
  - Escaneo y envío del documento directamente a la dirección de correo electrónico de la persona usuaria.
  - Escaneo y almacenamiento directo en la carpeta de red personal.
- Asignación de un tiempo de vida en los documentos almacenados en el servidor de impresión, eliminándose automáticamente una vez superado.

c) Accounting

- Registro de la actividad de las impresoras conectadas en red y de las conectadas directamente a los puestos de trabajo de las personas usuarias.
- Explotación de los registros de actividad de las personas usuarias y las impresoras a través de un interfaz web de accounting.
- Generación de al menos los siguientes informes:
  - Análisis de la actividad por persona o grupo de personas usuarias.
  - Análisis de la actividad por impresora.
  - Impresión en blanco y negro y color, páginas a una cara o dúplex.
- Exportación de los informes generados a formato .csv y envío por correo electrónico a las personas destinatarias definidas.

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 7 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

#### 4.4. SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN

Los dispositivos instalados deberán contar con una aplicación web de monitorización remota que permita facilitar al adjudicatario las siguientes comunicaciones:

- Lectura de los contadores de las impresoras para la facturación del servicio.
- Aviso automático de incidencias en los equipos de impresión en funcionamiento.
- Solicitud automática de consumibles antes de su agotamiento, para evitar corte en el servicio suministrado.
- Actualización automática del firmware de los equipos en funcionamiento, con posibilidad de programación fuera de horario laboral.

La solución de monitorización deberá quedar embebida en cada dispositivo, sin necesidad de instalación en el servidor central, evitando con ello que se produzca afección en el servicio debido a la indisponibilidad de la infraestructura.

#### 4.5. INICIO Y FIN DE LOS TRABAJOS

El servicio de impresión se realizará en modalidad de pago por uso y será efectivo con la entrega de los equipos al departamento de Tecnología y Estrategia Digital de la Agencia (en adelante TED), así como del albarán correspondiente, en el que al menos debe figurar:

- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- La relación de elementos hardware y software que componen el equipo con los números de serie correspondientes.
- El texto o las notas que la AACID y el adjudicatario acuerden, relativas a las condiciones de uso, seguridad, guardia y custodia del equipo.

Una vez recepcionadas las impresoras, la empresa adjudicataria deberá dejarlas en la ubicación exacta dentro de la sede de la Agencia especificada por los miembros del equipo TED, plenamente operativas. También se encargará de los posteriores cambios de ubicación, una vez instaladas.

La AACID podrá realizar peticiones al adjudicatario de nuevas impresoras o cambio de modelo de alguna de las impresoras, de manera justificada, a lo largo del desarrollo del contrato y siempre que no se supere el importe ofertado para cada anualidad.

Finalizado el contrato, el adjudicatario dispondrá de 15 días laborables para la retirada del equipamiento de las instalaciones de la AACID y se responsabilizará de realizar el borrado seguro de la información contenida en los mismos.

#### 4.6. ROTURAS Y SUSTRACCIÓN DE EQUIPOS

Los equipos suministrados estarán asegurados a todo riesgo, de manera que queden cubiertas las roturas y sustracción.

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 8 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

La responsabilidad del pago de la prima del seguro correrá a cargo del adjudicatario. El adjudicatario especificará claramente en su propuesta las coberturas del seguro contratado durante la vigencia del contrato. En su caso, los licitadores podrán sustituir el seguro en su oferta, asumiendo el autoseguro de la cobertura todo riesgo de los equipos, de lo que resultará beneficiaria la AACID.

#### 4.8. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de Mantenimiento y Soporte por parte de la empresa proveedora se desarrollará durante todo el periodo del contrato, y se corresponde con el mantenimiento hardware y software de las impresoras y del software de autenticación, autorización y accounting (AAA).

Las características generales del servicio de Mantenimiento y Soporte serán las siguientes:

- Soporte telefónico y/o on-line 8x5, es decir, el servicio atenderá los posibles contactos (peticiones, incidencias o consultas) en cualquier día laborable de la semana, y durante las 8 horas de una jornada laboral estándar.
- Soporte presencial, en caso de ser necesario para el correcto funcionamiento de las impresoras suministradas:
  - Reposición de piezas y suministro de todo el material fungible, excepto el papel. Todas las piezas utilizadas en las reparaciones, así como los consumibles, serán originales del fabricante, nuevos a estrenar y entregados en su caja original precintada.  
Los técnicos de la Agencia se encargarán de la colocación de los consumibles en el momento en el que lleguen.
  - Mano de obra y desplazamiento a la sede de la AACID de personal técnico incluido.
  - Sin limitación en cuanto al número de peticiones que por esta circunstancia pueda realizar la Agencia.
- Mantenimiento de un stock de consumibles para emergencias, compuesto de al menos un kit por cada tipo de equipo en la sede, que la Agencia utilizará cuando estime oportuno para solucionar los retrasos en la entrega de los consumibles. Esta circunstancia no eliminará la penalización correspondiente, que permanecerá activa hasta que se suministre el consumible solicitado.
- Retirada de los consumibles sustituidos y envío a punto de reciclaje. En el caso de que la retirada no sea inmediata, se deberán colocar contenedores en la sede para el almacenamiento de los recipientes de consumibles sustituidos, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la retirada o vaciado de los mismos, al menos una vez cada 30 días.
- Si para resolver una incidencia en el plazo establecido fuese necesario cambiar la impresora averiada por otra, esta deberá ser de las mismas características, marca y modelo que la sustituida, o en todo caso de superiores.
- En el caso de que una impresora sufra averías de manera reiterada, más de 3 averías mensuales durante dos meses consecutivos, se sustituirá de forma permanente por otra de las mismas

|                          |                                |                                                                                                                   |                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 9 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

características, marca y modelo, o en todo caso de superiores.

- La empresa adjudicataria realizará al menos una limpieza anual de todos los dispositivos. La fecha será acordada entre el proveedor y la AACID.
- Soporte de ajuste y optimización de los equipos.
- Actualización remota del firmware de las impresoras. La empresa adjudicataria deberá garantizar que los equipos se encuentran en la última versión de firmware estable.
- Acceso ilimitado a parches y actualizaciones del software incluido en la oferta. Las actualizaciones, revisiones y parches serán realizadas y documentadas por parte del proveedor.
- Acceso a bases de datos de conocimientos.
- Notificaciones de alertas.

#### 4.9. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Se incluirá una sesión de transferencia de conocimientos impartida por cuenta de la empresa suministradora, referente al entrenamiento necesario para el soporte interno, la utilización y operación de todos los elementos hardware y productos software ofertados, teniéndose en cuenta el nivel de conocimientos previos sobre los equipos que ya disponga el personal técnico de la AACID. La formación, de carácter eminentemente práctico, irá dirigida a personal técnico del Departamento de Tecnología y Estrategia Digital, en número y perfil adecuado a la naturaleza del producto y al contenido de las correspondientes actividades de formación. También se impartirá una formación básica a las personas usuarias de las impresoras en la Agencia.

Las formaciones se llevarán a cabo en las instalaciones de la AACID, en el horario acordado.

#### 5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

La empresa suministradora deberá especificar un interlocutor técnico único a efectos del contrato (Coordinador Técnico), que coordinará la ejecución de los trabajos de acuerdo con este proyecto técnico, pondrá en práctica las directrices de la Jefatura de Tecnología y Estrategia Digital de la AACID e impartirá las pertinentes instrucciones a los equipos de trabajo involucrados.

El trabajo se organizará principalmente en forma de proyecto.

Las principales funciones del Coordinador Técnico por parte de la empresa suministradora son las siguientes:

- Garantizar que existe la documentación y en general los entregables requeridos por la Agencia.
- Coordinación de las actividades y tareas, y supervisión de los equipos técnicos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos. Control del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), así como las desviaciones respecto a los niveles objetivo.
- Elaboración de propuestas de mejora en el ámbito de los trabajos solicitados.

|                          |                                |                                                                                                                   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 10 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Los equipos técnicos involucrados estarán constituidos por el personal técnico necesario, en número, cualificación y nivel de dedicación, para atender a los objetivos y programación de actividades previstas en el desarrollo del servicio. La empresa proveedora además contará con los medios materiales adecuados, acreditando la condición de servicio técnico oficial del fabricante ofertado.

#### 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Durante el transcurso de los trabajos, la AACID podrá establecer los controles que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación por parte de la empresa suministradora de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar informes, con periodicidad trimestral, de averías donde se indiquen al menos los siguientes puntos:

- Número de serie de los equipos afectados.
- Tipo de incidencia.
- Tiempo de resolución de la avería.

#### 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios suministrados, se establecerán unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa suministradora de cumplirlos. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real suministrado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son los siguientes:

| Indicador                                                                                                  | Valor objetivo         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| [A01] Tiempo de resolución (*) de una avería o sustitución de las impresoras en caso de fallo no reparable | <= 24 horas laborables |
| [A02] Tiempo de reposición de consumibles agotados                                                         | <= 8 horas laborables  |
| [A03] Tiempo de resolución (*) de incidencias software en el servicio de impresión                         | <= 24 horas laborables |

(\*) Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia a la empresa proveedora hasta la resolución definitiva de la misma.

## 8. CONDICIONES GENERALES

### 8.1. LUGAR DE REALIZACIÓN

Por petición del responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la AACID.

### 8.2. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la AACID, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este documento de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la AACID, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de este contrato, corresponden únicamente a la Agencia.

La presente cláusula no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

### 8.3. INVENTARIO DE BIENES

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

#### Etiquetado físico

El etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado juntamente con el suministro del equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes contratados con la opción de etiquetado incluidos en la presente memoria y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

|                          |                                |                                                                                                                   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 12 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Si el bien contratado no lo ha sido con la opción de etiquetado, será responsabilidad del Organismo que se realice completamente el procedimiento de inventariado de bienes, con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

#### Etiquetado lógico

Para aquellos bienes que permitan un etiquetado lógico, será obligatorio seguir una nomenclatura unificada para la Junta de Andalucía. Será responsabilidad del Organismo cumplir con la normativa de nomenclatura según se indique en el procedimiento de inventariado de bienes.

#### 8.4. SEGURIDAD

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS: categoría de seguridad BÁSICA.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de la AACID en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cccert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

#### 8.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa suministradora, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la AACID, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato; ni

|                          |                                |                                                                                                                   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 13 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en las normas de desarrollo de la citada Ley Orgánica. Esta obligación se aplica tanto a los ficheros en soporte informatizado como a cualquier otro tipo de soporte.

#### 8.6. CONFIDENCIALIDAD

A los efectos del contenido del presente contrato, tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de la ejecución de los trabajos solicitados por la AACID a la empresa suministradora, salvo que una de las partes identifique expresamente y por escrito que la información no tiene carácter de confidencial.

La empresa suministradora se compromete a adoptar las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información, medidas que no serán menores que las aplicadas por ella a su propia información confidencial.

La empresa suministradora deberá permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas de sus filiales, representantes y/o personas físicas o jurídicas de la empresa suministradora o, que necesiten la información para el desarrollo de tareas relacionadas con la realización del presente contrato y siempre que el uso de esta información sea estrictamente necesario.

La empresa suministradora mantendrá toda la Información obtenida de la AACID en el ámbito del proyecto objeto del presente contrato, cualquiera que sea la forma en que la misma haya sido obtenida, como información estrictamente confidencial, y no la divulgará ni cederá a terceras personas sin el previo consentimiento escrito de la AACID. Cuando finalice el contrato, la empresa suministradora devolverá en formato electrónico la documentación generada para el proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que pueda haber obtenido. La empresa suministradora tampoco mantendrá ni divulgará los medios para obtener información de los Sistemas de Información de la AACID. Finalizado el proyecto, la empresa suministradora no retendrá una copia para sus archivos ni del informe ni de cualquier información obtenida durante la ejecución de este.

Las obligaciones y términos contenidos en este apartado mantendrán su vigencia desde la fecha de la firma de la contratación y se deberá mantener el deber de confidencialidad durante cinco años.

Las partes reconocen que el incumplimiento o amenaza de incumplimiento del presente apartado de Confidencialidad puede suponer un daño irreparable para la AACID y en consecuencia esta podrá adoptar, juntamente con otras a las que tenga derecho, medidas cautelares con el fin de impedir cualquier incumplimiento continuado o amenaza de incumplimiento del presente apartado de confidencialidad.

#### 8.7. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía

|                          |                                |                                                                                                                   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 14 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en El certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

#### 8.8. ACCESIBILIDAD

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

|                          |                                |                                                                                                                   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 15 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwl4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

#### 8.9. MEDIOAMBIENTE

Es de obligado cumplimiento la adecuada gestión y tratamiento de cualquier clase de residuos así establecidos por el ordenamiento jurídico vigente, cuyo origen o acaecimiento traiga causa de cualquier actividad, directa o indirectamente relacionada con la celebración del contrato, y en especial a acometer respecto a los mismos y conforme a las disposiciones legales que le sean de aplicación, cuantas actividades específicas le sean requeridas, ya sea de almacenamiento, tratamiento, gestión o cualquier otra actividad análoga.

El licitador, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles, se compromete a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, sin coste adicional alguno, debiendo presentar al organismo, cuando este los solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos.

#### 8.10. COSTES DEL SERVICIO

El presupuesto total con impuestos incluidos para el servicio descrito en el presente documento es de CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS EUROS Y CUARENTA CÉNTIMOS (45.832,40 €).

La Jefatura Departamento Tecnología y Estrategia Digital  
de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo  
Fdo.: Miguel Ballesteros Cáliz

|                          |                                |                                                                                                                   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| MIGUEL BALLESTEROS CALIZ |                                | 19/09/2025 10:48:56                                                                                               | PÁGINA: 16 / 16 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGwI4yCtK28ST1D53d1jpHnPt8vj | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |