

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA
PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, S.A. DEL SUMINISTRO EN LA
MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

(EXPT26-00021)

© 2024 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 1/38	

1. Introducción.....	4
2. Objeto del contrato	4
3. Descripción del Servicio de Impresión.....	5
3.1. Volumetría	5
3.1.1. <i>Volumetría mensual</i>	6
3.1.2. <i>Volumetría por impresoras</i>	6
3.1.3. <i>Volumetría por sedes</i>	7
3.2. Características mínimas del equipamiento.....	7
3.2.1. <i>Requisitos generales</i>	8
3.2.2. <i>Requisitos de seguridad</i>	10
3.2.3. <i>Requisitos Energéticos y Medioambientales</i>	11
3.2.4. <i>Características técnicas mínimas por modelo</i>	12
3.2.4.1. Modelo Tipo 1: Dispositivo Multifunción A3 Color.	12
3.2.4.2. Modelo Tipo 2. Impresora A4 Color.....	13
3.3. Software de Gestión, Contabilidad y Control del Sistema de Impresión.....	13
3.3.1. <i>Software de Monitorización y Gestión de Dispositivos</i>	13
3.3.2. <i>Software de Gestión de Usuarios</i>	15
3.4. Descripción de los servicios	17
3.4.1. <i>Servicios de mantenimiento preventivo</i>	18
3.4.2. <i>Servicios de mantenimiento correctivo</i>	20
3.4.3. <i>Retirada y Gestión de Residuos</i>	21
3.4.4. <i>Formación</i>	21
3.4.5. <i>Documentación</i>	22
3.5. Calidad del servicio.....	23



3.5.1.	<i>Definiciones</i>	24
3.5.2.	<i>Tiempo Máximo de Respuesta y Resolución</i>	26
3.5.3.	<i>Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)</i>	27
4.	Condiciones Generales.....	28
4.1.	Transferencia Tecnológica	28
4.2.	Interlocutor de la adjudicataria.....	28
4.3.	Organización de los trabajos.....	29
4.3.1.	<i>Responsable del Servicio</i>	29
4.3.2.	<i>Perfil del Personal</i>	30
4.3.3.	<i>Ubicación física y recursos materiales</i>	31
4.3.4.	<i>Responsable del Contrato</i>	31
4.3.5.	<i>Recursos materiales</i>	32
4.4.	Resolución de discrepancias en la prestación de los servicios	32
4.5.	Documentación.	33
4.6.	Formato de la documentación.	33
4.7.	Aceptación de la documentación elaborada y propiedad de los trabajos.....	34
4.8.	Cláusula de liberación de Software.....	34
4.9.	Confidencialidad de la información.....	35
4.10.	Protección de datos de carácter personal.	36
4.11.	Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.....	37
4.12.	Garantía.....	37
4.13.	Publicidad.....	37
5.	Cancelación anticipada e incorporación de nuevos equipos.....	38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 3/38	

1. Introducción

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (en adelante, SANDETEL) es una sociedad mercantil de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas, encargada de la ejecución de proyectos de sistemas de información en sus diferentes vertientes: consultoría técnica, seguimiento y gestión, desarrollo, implantación, Administración y Explotación de las Infraestructuras, Sistemas de Telecomunicaciones y de Servicios Avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener completamente Andalucía en la Sociedad de la Información.

Para llevar a cabo su labor de manera adecuada requiere de servicios de impresión que faciliten la eficiencia y productividad de sus empleados. Para ello, además de los dispositivos adecuados, se necesita una adecuada gestión de dichos dispositivos, así como de la reposición y gestión de sus consumibles.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente Pliego de Prescripciones técnicas es establecer las condiciones técnicas que regirán el contrato de suministro, en la modalidad de alquiler y mantenimiento, de equipos multifunción en todas las instalaciones donde SANDETEL presta servicio, posibilitando una impresión eficaz y gestionada, para lo cual la empresa adjudicataria deberá aportar los dispositivos de impresión necesarios, el software de administración y control asociado, garantizar su perfecto funcionamiento y mantenimiento, gestionar la reposición y retirada de consumibles y posibilitar su uso por parte de los usuarios en las condiciones que determine este Pliego de Prescripciones Técnicas y de acuerdo a las directrices del Responsable del Contrato.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 4/38	

3. Descripción del Servicio de Impresión.

SANDETEL requiere un servicio integral de impresión, donde el adjudicatario proporcione el equipamiento requerido por SANDETEL en la modalidad de alquiler por un período de 48+12 meses, dando soporte hardware y software ante averías, durante dicho período. Debe incluir todos los consumibles necesarios, con la única excepción del suministro de papel.

Objeto del servicio de impresión será:

- Mejorar el control y la gestión de la producción documental.
- Reducir los costes de impresión gracias a la incorporación de nuevas tecnologías con menor coste de adquisición y de copia.
- Incorporar las últimas medidas de sostenibilidad ambiental que permitan reducir el consumo energético y minimizar el impacto del sistema de impresión sobre el entorno.
- Garantizar la seguridad del sistema de impresión y su integración con el sistema informático, evitando brechas de seguridad e incumplimientos normativos.

A continuación, se describen las condiciones técnicas que regirán el contrato de servicios de alquiler, mantenimiento y gestión de la infraestructura de Impresión en todas las instalaciones donde SANDETEL presta servicio, posibilitando una impresión eficaz y gestionada.

3.1. Volumetría

Los volúmenes anuales actuales de impresión de páginas son los siguientes, aproximadamente:

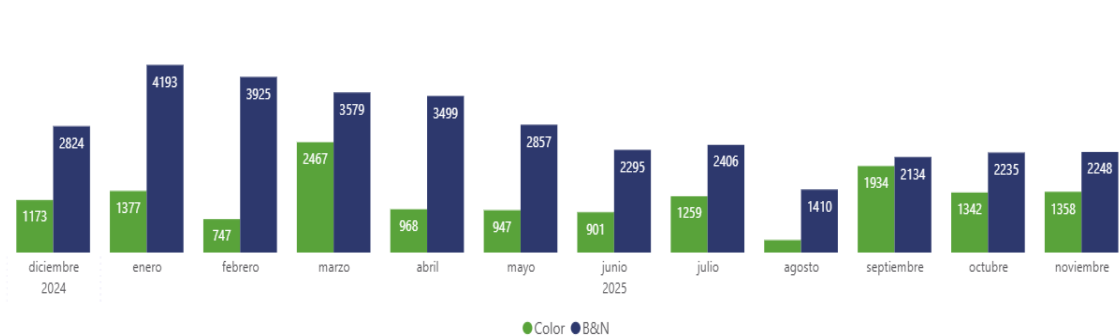
- Monocromo: 33.605 páginas impresas
- Color: 14.752 páginas impresas

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPVHLNA9KRX69VQ	PÁG. 5/38	

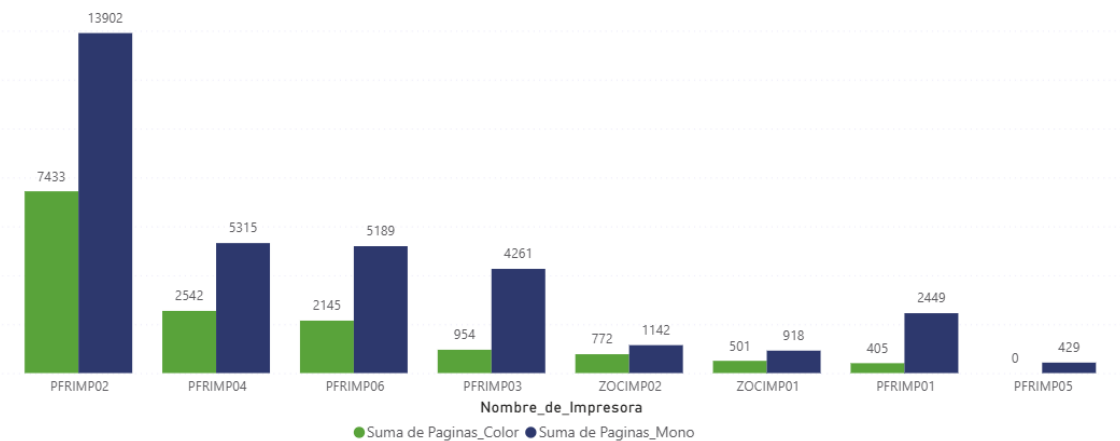
No obstante, SANDETEL no se compromete a mantener este volumen de forma continua a lo largo del plazo de ejecución del servicio.

La distribución de las volumetrías por meses, impresoras y sedes se muestra a continuación:

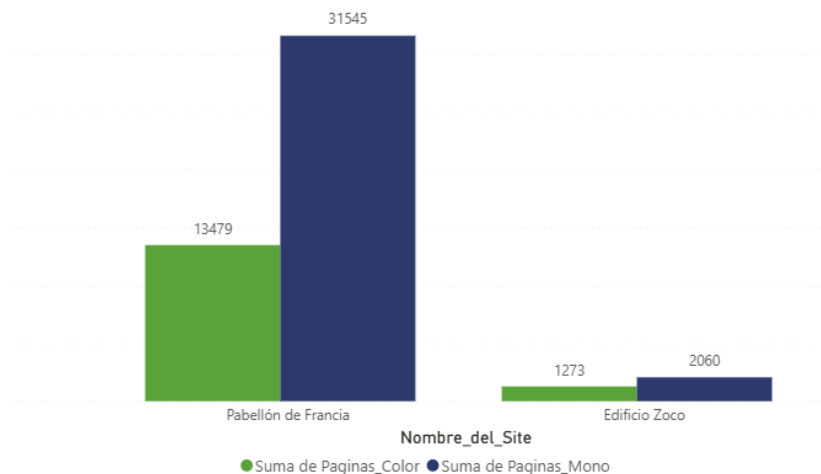
3.1.1. Volumetría mensual



3.1.2. Volumetría por impresoras



3.1.3. Volumetría por sedes



3.2. Características mínimas del equipamiento

Para prestar el servicio se requieren 2 tipos dispositivos multifuncionales:

- Tipo 1. Multifunción A3 COLOR. 6 unidades.
- Tipo 2. A4 Impresora Color. Inicialmente no se solicitará ninguna unidad de este tipo, pero debe poder incorporarse dispositivos de este tipo si Sandetel lo requiere.

La distribución inicial de los equipos se estima que será la siguiente:

Código	Tipo	Sede	Planta
P01	Tipo 1. Multifunción A3 COLOR	Pabellón de Francia - El Cubo	Planta 0
P02	Tipo 1. Multifunción A3 COLOR	Pabellón de Francia - El Cubo	Planta 1
P03	Tipo 1. Multifunción A3 COLOR	Pabellón de Francia - El Cubo	Planta -1
P04	Tipo 1. Multifunción A3 COLOR	Pabellón de Francia - El Cubo	Planta -2
P05	Tipo 1. Multifunción A3 COLOR	ZOCO	
P06	Tipo 1. Multifunción A3 COLOR	Málaga	

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones
PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Pág. 7 de 38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmkVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 7/38	

Como se observa en la tabla anterior, no hay previsión de necesidad inicial de dispositivos de tipo 2, que podrán ser demandados posteriormente en función de las necesidades de Sandetel. Se estima que, a lo largo de la duración del contrato se podrán necesitar hasta 7 dispositivos de tipo 2.

3.2.1. Requisitos generales

Los dispositivos suministrados deberán ser productos nuevos, a estrenar, no habiendo sido previamente puestos en servicio ni utilizados por otros usuarios finales, ni proceder de parques de alquiler, renting o similares.

Esta exigencia se entiende sin perjuicio de que dichos equipos puedan incorporar, en su caso, materiales o componentes reciclados, remanufacturados o reutilizados por el propio fabricante o por terceros debidamente certificados, siempre que el equipo resultante se comercialice como producto nuevo, cumpla íntegramente la normativa aplicable en materia de seguridad, calidad y medio ambiente, y mantenga las garantías oficiales del fabricante en los términos exigidos en el presente pliego.

Será preceptivo el empleo de consumibles originales del fabricante del equipo, o de consumibles expresamente certificados por este como compatibles, siempre que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos, el mantenimiento de sus prestaciones y la plena vigencia de las garantías establecidas en el presente pliego.

Esta exigencia se entiende sin perjuicio de que los consumibles puedan incorporar materiales reciclados, remanufacturados o reutilizados, siempre que cumplan la normativa aplicable en materia de seguridad, calidad y medio ambiente.

SANDETEL podrá solicitar al adjudicatario los certificados o documentos oportunos para verificar el cumplimiento de lo anterior y se reserva el derecho a realizar auditorías periódicas con el fabricante de los dispositivos, solicitando los certificados correspondientes por el número de serie original, que debe estar visible y accesible, sin manipulación, en cada dispositivo.

Todos los modelos descritos y que forman parte del equipamiento objeto del presente

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Pág. 8 de 38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 8/38	

contrato deben cumplir, como mínimo los siguientes requisitos:

- Tecnología láser, o tecnología de gama profesional equivalente.
- La tecnología no debe exigir un tipo de papel de características especiales. Los equipos tendrán que admitir todo tipo de papel (reciclado, normal, enriquecido, fotográfico, pegatinas, ...)
- Impresión a doble cara automática.
- Conexión a red Ethernet, protocolo TCP/IP.
- Gestión remota mediante navegador Web.
- Lenguajes de impresión: PCL6 / PostScript 3.
- WIFI opcional en los equipos

La entidad adjudicataria aportará e instalará todos los drivers necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier puesto de trabajo y siempre podrán configurarse de forma que por defecto todas las máquinas impriman en monocromo y a doble cara.

En la descripción del equipamiento, deberá incluirse la ficha técnica de los equipos, resaltando de modo inequívoco el cumplimiento de las prescripciones mínimas establecidas; documentación gráfica del modelo ofertado, de forma que sea perfectamente identificable.

Los dispositivos multifuncionales de tipo 1 deben cumplir adicionalmente los siguientes requisitos:

- Dispondrán de panel táctil para su interacción con el usuario.
- Escáner a color, con soporte de formatos pdf, pdf multipágina y jpg.
- Los discos duros u otros dispositivos de almacenamiento de los dispositivos multifuncionales deberán estar encriptados (con cifrado hardware AES 256 o superiores) y disponer de borrado seguro gestionable y programable de forma periódica.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

Pág. 9 de 38

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmkVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 9/38	

- Los dispositivos deberán disponer de tecnología de proximidad mediante RFID (compatible con la banda magnética MIFARE usada por Sandetel) y NFC. Durante el despliegue de los dispositivos se decidirá si se utilizará RFID o NFC.

3.2.2. Requisitos de seguridad

Los dispositivos multifuncionales, de deberán cumplir los siguientes requisitos respecto a la seguridad documental:

- Protocolo S/MIME para el cifrado de correo electrónico
- Protocolo SCEP para la actualización automática de firmware certificado.
- Protocolo TLS V 1.3 para la seguridad de las comunicaciones.
- Protocolo SMB en versión v3.
- Función de listas blancas para bloqueo de malware.

La adjudicataria será responsable de mantener todos los dispositivos suministrados con las medidas de seguridad correctas. En concreto, los dispositivos multifuncionales deberán contemplar al menos las medidas que se relacionan a continuación:

- El servicio NTP (Network Time Protocol, protocolo de Internet para sincronizar los relojes de los sistemas informáticos) se encontrará activo y correctamente configurado.
- El servicio SNMP (Simple Network Management Protocol, protocolo que facilita el intercambio de información de administración entre dispositivos de red) se encontrará activo y correctamente configurado sólo en caso de ser necesario. Se utilizará preferentemente la versión 2. Se protegerá la “community” de escritura con una contraseña que no será la utilizada por defecto.
- El acceso al modo administración estará protegido por contraseña, tanto en

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 10/38	

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...)
- Se deshabilitará la posibilidad de que cualquier persona, excepto para el administrador, pueda visualizar las trazas / registros de uso del dispositivo (por ejemplo 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.

3.2.3. Requisitos Energéticos y Medioambientales

Los dispositivos dispondrán de mecanismos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso o tarea (estado de espera).

Todos los equipos ofertados cumplirán los criterios energéticos establecidos en las etiquetas Energy Star o Blue Angel, o similar.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Pág. 11 de 38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 11/38	

La empresa adjudicataria deberá retirar y gestionar los residuos de acuerdo a la normativa medioambiental vigente.

El licitante debe detallar los mecanismos técnicos implementados en los dispositivos de impresión, los programas de reducción del impacto medioambiental por parte del fabricante de los equipos y por parte del licitador, la gestión responsable y normalizada de los residuos generados, así como cualquier medida que contribuya a la sostenibilidad medioambiental a través del consumo eficiente de energía, la disminución de residuos y su reciclaje y la fabricación usando materiales reciclados.

3.2.4. Características técnicas mínimas por modelo

A continuación, se describen las características mínimas por modelo de dispositivo.

3.2.4.1. Modelo Tipo 1: Dispositivo Multifunción A3 Color.

Característica	Valor
Impresión Color	Sí
Formato papel	A3/A4
Tamaño pantalla	A partir de 8"
Impresión dúplex	Sí
Gestión de entrada de papel	Configuración de bandejas que permita 1.000 hojas, o superior, para formatos A3 y A4.
Velocidad de impresión (BN/color)	30 ppm en BN y 30 ppm en color.
Resolución de impresión	1200 x 1200 ppp
Tipo de escáner	Doble cara en una sola pasada
Velocidad de escaneo	80 ipm en BN y 80 ipm en color
Velocidad de escaneo en modo dúplex	160 ipm en BN y 160 ipm en color
Escáner a	Carpeta de red y correo electrónico
Conexión	Ethernet 10/100/1000, USB
Lectores tarjetas de proximidad	Sí, integrados en el chasis de los equipos multifuncionales
Mueble soporte con ruedas	Incluido

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 12/38	

3.2.4.2. Modelo Tipo 2. Impresora A4 Color

Los dispositivos de tipo 2 se ubicarán sobre mesas de despacho, por lo que deben ser dispositivos de sobremesa con un tamaño contenido.

Característica	Valor
Impresión Color	SI
Formato papel	A4
Impresión dúplex	Sí
Gestión de entrada de papel	Configuración de bandejas que permita 250 hojas, o superior, para formatos A4.
Velocidad de impresión (BN/color)	25 ppm en BN y 25 ppm en color.
Resolución de impresión	1200 x 1200 ppp
Conexión	Ethernet 10/100/1000, USB 2.0
Lectores tarjetas de proximidad	Opcional
Dimensiones	Anchura y profundidad inferior 50 mm, altura inferior a 60mm

3.3. Software de Gestión, Contabilidad y Control del Sistema de Impresión

3.3.1. Software de Monitorización y Gestión de Dispositivos

A continuación, se detallan las características mínimas que deberá cumplir el software de monitorización y gestión de dispositivos solicitado:

- Será necesario que la solución sea multifabricante.
- Se deberá acceder a la consola de gestión mediante una interfaz web en castellano.
- Permitirá el control de la producción de todos los dispositivos de impresión,

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 13/38	

generándose informe de contadores. Automatización de la lectura de contadores. Establecimiento de contadores por página B/N y color. Posibilidad de lectura de páginas A3 en equipos que lo permiten.

- Permitirá la administración preventiva contra fallos de hardware a través de alarmas generadas por los propios dispositivos de impresión o por usuarios que tengan ese permiso. Los administradores podrán definir cuáles son las alarmas que desean monitorizar y la criticidad que desean asignarles.
- Capacidad para el diagnóstico de incidencias de los dispositivos en remoto y sistema de alertas. Gestión remota del parque de equipos, nivel de consumibles y configuración de los dispositivos.
- Facilidades en la gestión de sustitución de consumibles con funcionalidades para determinar cuándo se debe cambiar cada consumible en cada equipo y optimizar la vida del mismo.
- Permitirá la automatización de alertas offline en caso que se detecte un equipo del que no se recibe información, para iniciar los procesos necesarios para volverlo a monitorizar.
- Capacidad de acceso web para SANDETEL de forma personalizada y privada (usuario y contraseña) con objeto de extraer informes de contadores y consumos en períodos de días o en períodos mensuales para contrastar la facturación de copias.
- Permitirá la obtención de porcentajes de carga de impresión por equipo en relación al global del parque de impresión y detección de equipos infrautilizados y sobreutilizados.
- Dispondrá de panel con información gráfica sencilla y accesible respecto a páginas impresas mensuales, consumibles enviados o equipos offline del parque de impresión.
- Dispondrá de indicadores de utilidad: Gestión del Color, N° de atascos de papel, N° de alertas técnicas e histórico de las mismas, medias mensuales de páginas y

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 14/38	

tendencias de consumo.

- La información deberá estar siempre accesible y deberá poder ser extraída en formato de archivo excel o CSV para su tratamiento.
- Los posibles agentes a instalar en los equipos y dispositivos no deben penalizar el rendimiento de los mismos.
- Debe poder gestionarse todos los equipos y dispositivos desde una única consola.

La infraestructura adicional (servidores, licencias de sistema operativo, infraestructura LAN) necesaria será proporcionada por SANDETEL. No obstante, los licitadores deberán especificar en sus ofertas técnicas los requisitos técnicos necesarios para implantar su solución.

3.3.2. Software de Gestión de Usuarios

A continuación, se detallan las características mínimas que deberá cumplir el software de gestión de usuarios solicitado:

- La solución deberá ser multifabricante.
- Se deberá acceder a la consola de gestión mediante una interfaz web en castellano.
- Capacidad de autenticarse mediante un PIN o código de usuario alfanumérico gestionado de forma centralizada. Capacidad de otorgar permisos a distintos usuarios o grupos de directorio activo para las distintas funcionalidades de los equipos multifunción.
- El sistema de control de accesos deberá ser compatible con el servidor de gestión de usuarios Active Directory de SANDETEL.
- Deberá incluir la impresión retenida a través del servidor de impresión y colas

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 15/38	

virtuales, de tal forma que el usuario pueda imprimir en cualquiera de los puntos de impresión habilitados, según su configuración.

- Deberá poder asignar un tiempo de vida a los documentos almacenados en el servidor, eliminándolos una vez superado.
- Capacidades de accounting (incluidos escaneos) con las siguientes funcionalidades:
 - Registro de actividad por equipo multifunción
 - Registro de actividad por nombre y características del documento (una cara, dúplex, B/N, color).
 - Registro actividad por usuario o grupos.
 - Registro actividad e imputación por centros de coste.
- Capacidad de autorización/denegación a los usuarios el uso de las siguientes funciones:
 - Impresión Blanco y Negro
 - Impresión Color
 - Copiado Blanco y Negro
 - Copiado Color
 - Escáner
- Capacidad de generar reglas de usuarios (políticas de impresión) para:
 - Bloquear trabajos dependiendo de su volumen.
 - Bloquear trabajos en función de un nombre definido.
 - Bloquear trabajos en función del coste económico.
 - Bloquear trabajos en función del número de páginas.
- Capacidad de definición de cuotas de impresión, diferenciando la cuota de impresión en color de la cuota de impresión en monocromo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPVHLNA9KRX69VQ	PÁG. 16/38	

- Permitirá realizar notificaciones por email a los usuarios en base a las políticas de impresión o a las cuotas definidas.
- Capacidad de usar conectores de impresión (impresión y escaneo a herramientas en cloud y gestores documentales) desde el propio software de gestión de usuarios.
- Capacidad de exportación de informes a formato PDF, Excel y formatos abiertos y estándares.
- Deberá incluir mecanismos que favorezcan la aplicación y cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.

La infraestructura adicional (servidores, licencias de sistema operativo, infraestructura LAN) necesaria será proporcionada por SANDETEL. No obstante, los licitadores deberán especificar en sus ofertas técnicas los requisitos técnicos necesarios para implantar su solución.

3.4. Descripción de los servicios

En este apartado se describen los servicios que deberá proporcionar el adjudicatario con su propuesta técnica de impresión y que deberán cumplir los siguientes requisitos:

- El soporte se prestará como mínimo mediante comunicación telefónica directa o escrita y con el apoyo de un sistema de apertura de incidencias y problemas para poder hacer el seguimiento de los casos que se abran. Este sistema de ticketing podrá ser ofertado por el adjudicatario o en su defecto usar alguno de los que se utilizan en SANDETEL.
- En el caso de requerir actuación in situ debe concretarse con el representante de SANDETEL el momento de intervención.
- Durante todo el tiempo que dure la prestación de los servicios de soporte que se contraten, la empresa adjudicataria deberá proponer y aportar una solución de acceso remoto desde sus oficinas para la resolución de incidencias y configuraciones o parametrizaciones que no puedan realizar el personal de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 17/38	

SANDETEL, sin que deba repercutirse a SANDETEL coste alguno por este concepto y considerando siempre el ámbito tecnológico y de seguridad de la red Corporativa de la Junta de Andalucía.

- **Horario:** Los servicios deben garantizar y cubrir como mínimo un horario semanal 9x5 (Por ejemplo, de 9 a 18 de Lunes a Viernes, días Laborables) aunque evidentemente se aceptan y se estudiarán otras opciones de mejora: 12x5, 12x7, 24x7, etc.

Las empresas licitadoras deberán indicar el plazo máximo en días laborables, al que se comprometen para el despliegue, a partir de la formalización del contrato. El plazo máximo permitido es de 30 días laborables, para el despliegue y puesta en funcionamiento de los dispositivos y el software de gestión.

1 mes natural

3.4.1. Servicios de mantenimiento preventivo

Servicio de mantenimiento preventivo de los equipos e infraestructura con el objeto de garantizar la disponibilidad, correcto funcionamiento de los dispositivos y su conservación, así como de sus prestaciones.

En general, se entiende por mantenimiento preventivo todas las acciones encaminadas a conseguir minimizar el número de averías, reducir los tiempos de las intervenciones técnicas, el funcionamiento estable y continuo, asegurando la calidad del servicio, maximizando la disponibilidad de los equipos y garantizando que estos se encuentren copiando y/o imprimiendo por encima de unos estándares mínimos de calidad.

Con carácter proactivo, la empresa adjudicataria deberá proceder al suministro e instalación de todos los consumibles necesarios, a excepción del papel, incluidas todas las piezas, perecederas o no, necesarias para el perfecto funcionamiento de los equipos, la mano de obra y los desplazamientos de los técnicos, en caso de ser necesario, para

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

Pág. 18 de 38

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmkVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 18/38	

la sustitución de los mismos. Dicha reposición se realizará de forma proactiva antes de que los dispositivos queden fuera de servicio.

Todos los consumibles utilizados deberán cumplir las condiciones indicadas en los requisitos generales y deben ser de la máxima capacidad para el modelo de dispositivo. SANDETEL se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas, incluso solicitando certificados al propio fabricante, para garantizar que dichos consumibles cumplan con dichas características. La adjudicataria deberá garantizar, al menos, un juego completo de consumibles para cada ubicación a fin de cumplir con el ANS.

La empresa adjudicataria deberá, al menos con periodicidad anual, realizar un mantenimiento preventivo in situ de todos los equipos, incluyendo la limpieza de los distintos elementos que forman parte de estos, en caso necesario, y la sustitución de las piezas deterioradas o cuya sustitución recomiende el fabricante.

La empresa adjudicataria deberá realizar la supervisión y monitorización de los equipos comprobando de forma proactiva que su funcionamiento es correcto, organizando y registrando las visitas de técnicos especialistas, así como la coordinación de la comunicación entre el servicio y los distintos departamentos. Deberá proveer de la misma herramienta a SANDETEL para visualización de eventos y actuación por técnicos in-situ.

La empresa adjudicataria deberá coordinar con el departamento de SANDETEL la configuración correcta de los equipos y la corrección de cualquier problemática que pudiera surgir.

También deberá realizar la lectura mensual de los contadores y control de las impresiones y copias realizadas por la unidades y servicios de SANDETEL. Esta lectura debe poder realizarse en remoto y ser visible y auditada desde el módulo de reporting de la herramienta proporcionada para la gestión.

En la oferta técnica deberá incluirse el plan de mantenimiento de los equipos. Las actuaciones de mantenimiento preventivo tendrán la misma consideración que las incidencias y estarán sujetas a los mismos ANS. En la ejecución del contrato se verificará dicho cumplimiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 19/38	

3.4.2. Servicios de mantenimiento correctivo

El Servicio de Mantenimiento Correctivo comprenderá un servicio de soporte 9x5 de asistencia técnica de averías, in situ, y soporte de toda la infraestructura, incluyendo la asistencia técnica para la resolución de problemas derivados de los servicios de red. Se entiende como mantenimiento correctivo, todas las tareas encaminadas a solucionar o reparar cualquier anomalía o incidencia de los dispositivos, ya sea derivada de una avería física o del software de los mismos, y que impida el su correcto funcionamiento.

La reparación de averías incluirá el suministro y sustitución, sin cargo adicional para SANDETEL, de todos los elementos, piezas, repuestos y consumibles (con la única excepción del papel) como consecuencia de averías, actuaciones de mantenimiento o actualización, así como mano de obra y desplazamientos del personal técnico necesario para mantener el correcto funcionamiento de los dispositivos. Todas las piezas y consumibles utilizados deberán cumplir las condiciones indicadas en los requisitos generales.

Este servicio incluirá la solución de atascos y los problemas de funcionamiento originados por cambios en el entorno informático de SANDETEL.

El único interlocutor será la empresa adjudicataria, tanto para los pedidos, como reparaciones y averías, no pudiendo derivar esta gestión a terceras empresas (servicios técnicos subcontratados, servicios técnicos oficiales, etc.).

En cualquier caso:

- La empresa adjudicataria deberá seguir una metodología ITIL en sus acciones de mantenimiento.
- Las reparaciones y operaciones de mantenimiento se efectuarán, salvo casos excepcionales, en el lugar de trabajo de la máquina.
- En el caso en que una máquina sufra averías de forma continuada por un periodo de tiempo prolongado (3 averías distintas en un mismo mes o la misma avería en 3 meses consecutivos), será sustituida por otra máquina nueva, igual o de superiores características, sin coste alguno para SANDETEL.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 20/38	

- El adjudicatario queda obligado a asumir frente a la Administración el compromiso de mantenimiento de todos los bienes, opciones y accesorios ofertados, aunque no sea fabricante de los mismos. En el caso de que para proceder a una reparación el adjudicatario hubiera de recurrir a terceros, fabricantes o no, serán de su exclusiva competencia los gastos, gestiones, contactos, seguimiento, etc. asegurando en cualquier caso el servicio al bien, opción o accesorio.
- Los técnicos encargados de realizar las tareas de mantenimiento, sean de la plantilla del adjudicatario o de terceros, deberán contar con las competencias necesarias, certificadas por el fabricante, y los medios materiales adecuados para realizar los trabajos con las garantías necesarias.
- Los técnicos encargados de la reparación, sean de la plantilla del adjudicatario o de terceros, deberán acudir a las reparaciones provistos de la correspondiente acreditación. Los perjuicios ocasionados, incluida la negación de acceso por la ausencia de esta acreditación, sólo serán imputables a la empresa adjudicataria.
- El servicio de mantenimiento deberá ser ejecutado obligatoriamente por un soporte técnico oficial del fabricante, partner o distribuidor oficial del fabricante (se deben incluir en la propuesta los correspondientes certificados).

3.4.3. Retirada y Gestión de Residuos

La empresa adjudicataria realizará la retirada y gestión de los residuos de todo tipo generados por los equipos y por las operaciones realizadas en los mismos. En caso de que la empresa adjudicataria no disponga de un programa de reciclado de consumibles originales, deberá garantizar el traslado de los mismos a una planta de tratamiento y reciclaje que disponga de los certificados necesarios para la gestión de este tipo de residuos.

3.4.4. Formación

Tras la implantación de los servicios, el adjudicatario impartirá formación práctica in situ

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Pág. 21 de 38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 21/38	

para el equipo técnico de SANDETEL, en relación a los distintos dispositivos y software. El objeto de esta formación estará relacionado, al menos, con los siguientes aspectos:

- Uso básico de los distintos equipos: copia, impresión, escáner, ...
- Software de gestión, contabilidad y control.
- Cambio de papel.
- Resolución de atascos sencillos de papel.
- Descripción de buenas prácticas para el uso del equipo y su correcto funcionamiento.

Se debe proponer formación y manuales tanto para administradores del servicio como para los usuarios finales.

3.4.5. Documentación

El adjudicatario deberá poner a disposición de SANDETEL, al menos, los siguientes entregables:

- Al inicio del contrato:
 - Relación detallada de los equipos aportados y su ubicación exacta.
 - Manuales originales de instrucción y operación de los dispositivos, junto con la ficha donde se indiquen sus componentes básicos y número de serie. Dicha documentación deberá reunir y acreditar todos los requisitos exigidos por la legislación vigente, homologaciones en materia de calidad y respeto medioambiental, marcado CE, certificaciones, fabricación, garantía, ..., en soporte electrónico, preferiblemente en castellano, y en su defecto en inglés.
 - Manuales originales de operación y toda la documentación necesaria para el correcto manejo del sistema de control y gestión remota, en soporte electrónico, preferiblemente en castellano, y en su defecto en inglés.
- Durante la ejecución del contrato:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 22/38	

- Estadísticas mensuales genéricas de número de páginas de impresión, copia y escaneos de todos los equipos suministrados. Informes de uso que permita extraer, para un periodo especificado, información y estadísticas por dispositivo, usuario, departamento, sede, organismo, carga de trabajo por días/horas, ...
- Informe mensual de averías donde se indiquen al menos los siguientes puntos: número de serie de maquina afectada, tipo de incidencia y solución, ubicación de la máquina, tiempos de respuesta y resolución de la avería, y número de averías acumuladas por la misma.
- Informe trimestral de cumplimiento de ANS o bajo demanda.
- Acta de las reuniones que se celebren. Todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la Reunión, donde se indiquen los temas a tratar en la misma.
- Cualquier otro informe específico solicitado por el Responsable del Contrato.

3.5. Calidad del servicio

El ámbito del presente acuerdo incluye el mantenimiento de los equipos detallados en el presente Pliego, así como aquellos equipos que, en su caso, SANDETEL vaya incluya durante el transcurso del contrato.

El adjudicatario está obligado a:

- Cumplir los niveles de servicio descritos en el presente Pliego.
- Disponer de un sistema de notificación de incidencias que permita el correcto seguimiento, vía web, de las mismas por parte de SANDETEL (en adelante herramienta de ticketing).
- Considerar como confidencial la arquitectura de las máquinas sujetas al presente contrato, así como cualquier otra información que pueda obtenerse durante la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 23/38	

ejecución del mismo.

- Entregar puntualmente los informes de ejecución del servicio comprometidos en su oferta.

SANDETEL estará obligada a:

- Habilitar al personal técnico del adjudicatario el acceso a sus instalaciones cuando los trabajos de mantenimiento así lo requieran.
- Facilitar al adjudicatario cuanta información sea necesaria para la correcta prestación del servicio.
- Cumplir los procedimientos acordados con el adjudicatario y cumplimentar cuanta información sea necesaria para la correcta documentación de las incidencias.

3.5.1. Definiciones

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Incidencia. Se entenderá por "incidencia" cualquier tipo de intervención que SANDETEL encargue al adjudicatario, dentro del marco de los servicios contemplados en el presente Pliego. Generalmente el término será sinónimo de avería.

- **Tiempo de respuesta.** Periodo de tiempo que transcurre desde la notificación de la incidencia hasta que el adjudicatario se persona en las instalaciones donde se encuentra ubicado el equipo que ha generado la incidencia.
- **Tiempo máximo de respuesta.** Valor máximo que puede alcanzar el tiempo de respuesta sin incumplir los compromisos del ANS.
- **Tiempo de resolución.** Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia (apertura de ticket) por parte de SANDETEL hasta la resolución de la misma por parte de la empresa adjudicataria.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 24/38	

- **Tiempo máximo de resolución.** Valor máximo que puede alcanzar el tiempo de resolución sin incumplir los compromisos del ANS.
- **Parada de reloj.** Periodo de tiempo durante el cual el adjudicatario no ha podido realizar su trabajo por causas imputables a SANDETEL. En el caso de causas imputables a un tercero, el adjudicatario podrá realizar la parada de reloj siempre que ésta sea autorizada por SANDETEL.
- **Tiempo de cierre.** Tiempo transcurrido desde la apertura de ticket hasta el visto bueno por parte de SANDETEL para el cierre de la mismo. Es importante diferenciar el tiempo de cierre del tiempo de resolución. El concepto de cierre está asociado a la validación de SANDETEL de los datos que el adjudicatario indica en el ticket.
- **Horario de prestación del servicio.** Franja horaria en la que son de aplicación los servicios ofrecidos por el adjudicatario y en la que existe el compromiso de cumplimiento del ANS.
- **Criticidad de un servicio.** La criticidad de un servicio es la importancia relativa de dicho servicio con respecto a los servicios objeto del contrato. SANDETEL será la encargada de determinar en cada momento la criticidad del servicio o elemento afectado por la incidencia. Dadas las características de los equipos sujetos a mantenimiento, sólo se establecen dos criticidades:

Criticidad	Criterio para su determinación
Crítico	Elemento que afecta a un servicio extremadamente importante (Servidor centralizado de Impresión)
No Crítico	Servicio o elemento menos importante (Equipos multifuncionales individuales)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 25/38	

- **Severidad de una incidencia.** La severidad de una incidencia define la gravedad de la misma. SANDETEL determinará la severidad de la incidencia según el siguiente criterio:

Severidad	Criterio para su determinación
Muy Grave	La avería implica la inoperatividad del servicio (caída del servicio)
Menos Grave	La avería no implica la inoperatividad del servicio (no hay caída del servicio)

- **Prioridad de una incidencia.** SANDETEL utilizará el cruce de los conceptos "criticidad" y "severidad" para determinar la "prioridad" de la incidencia. La siguiente tabla muestra las tres posibles prioridades que SANDETEL podrá asignar a una incidencia, en función de los parámetros anteriormente mencionados:

Prioridad		Criticidad	
		Crítico	No Crítico
Severidad	Muy Grave	Prioridad Máxima	Prioridad Media
	Menos Grave	Prioridad Media	Prioridad Baja

3.5.2. Tiempo Máximo de Respuesta y Resolución

La siguiente matriz determina los tiempos máximos de respuesta de una incidencia en función de su prioridad:

Prioridad	Tiempo Máximo de Respuesta
-----------	----------------------------

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Pág. 26 de 38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPVHLNA9KRX69VQ	PÁG. 26/38	

Máxima	30 minutos
Media	1 hora
Baja	2 horas

La siguiente matriz determina los tiempos máximos de resolución de una incidencia en función de su prioridad:

Prioridad	Tiempo Máximo de Resolución (incluye tiempo de respuesta)
Máxima	6 horas
Media	12 horas
Baja	48 horas

El tiempo real de resolución será medido por el adjudicatario y tendrá que ser aceptado por SANDETEL.

3.5.3. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

A continuación, se describen los niveles de servicio mínimos que los licitadores deben cumplir.

- **ANS 1:** Cumplimiento del Tiempo Máximo de Respuesta en incidencias de Prioridad Máxima en el 97% de este tipo de incidencias cerradas en un mes
- **ANS 2:** Cumplimiento del Tiempo Máximo de Respuesta en incidencias de Prioridad Media en el 95% de este tipo de incidencias cerradas en un mes
- **ANS 3:** Cumplimiento del Tiempo Máximo de Respuesta en incidencias de Prioridad Baja en el 90% de este tipo de incidencias cerradas en un mes
- **ANS 4:** Cumplimiento del Tiempo Máximo de Resolución en incidencias de Prioridad Máxima en el 97% de este tipo de incidencias cerradas en un mes

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPVHLNA9KRX69VQ	PÁG. 27/38	

- **ANS 5:** Cumplimiento del Tiempo Máximo de Resolución en incidencias de Prioridad Media en el 95% de este tipo de incidencias cerradas en un mes
- **ANS 6:** Cumplimiento del Tiempo Máximo de Resolución en incidencias de Prioridad Baja en el 90% de este tipo de incidencias cerradas en un mes

El adjudicatario tiene la responsabilidad de presentar un Informe de Cuadro de Mando del grado de cumplimiento de ANS. El formato y método de cálculo deberá ser acordado con SANDETEL.

El informe debe incluir números globales y resumen, así como un apartado de detalle de cada uno de los tickets cursados en la herramienta de ticketing.

La periodicidad de cálculo de ANS será Trimestral. El adjudicatario tiene 10 días de plazo para entregar dicho informe a partir de la fecha fin de Trimestre vencido.

SANDETEL tiene 5 días de plazo para dar el OK al informe. SANDETEL dará el visto bueno a cada Informe de Cálculo Trimestral de ANS para regularizar penalizaciones y facturación.

4. Condiciones Generales

4.1. 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 SANDETEL, a tales efectos, la información y documentación que estas 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 utilizados para resolverlos.

4.2. Interlocutor de la adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único (delegado”

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones
PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Pág. 28 de 38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 28/38	

del contratista), que organizará la ejecución de los servicios profesionales de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, y pondrá en práctica las instrucciones del director de los Trabajos designado por SANDETEL.

4.3. Organización de los trabajos

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles, siendo su responsabilidad realizar los cuadrantes de turnos, la planificación de las vacaciones y la resolución de los imprevistos (bajas de personal, incrementos en la demanda del servicio, etc.) que se pudieran producir.

La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.

Las personas que emplee el adjudicatario en la prestación del servicio deberán dispensar trato correcto y agradable con los usuarios.

4.3.1. Responsable del Servicio

La empresa adjudicataria dispondrá durante todo el horario de cobertura del servicio de un responsable que realice funciones de dirección y coordinación con el equipo de trabajo del adjudicatario, la interlocución única con SANDETEL y que vele por el cumplimiento de los servicios contratados.

Esta figura será desempeñada por la persona designada por el adjudicatario. Su responsabilidad básica será asegurar la prestación de los servicios indicados en este pliego de prescripciones técnicas. El Responsable del Servicio designado será interlocutor único entre su organización y el Responsable del Contrato.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios.
- Atender las solicitudes de realización de servicios remitidas por el responsable del contrato.
- Organizar la prestación del servicio de acuerdo con las solicitudes de realización

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

Pág. 29 de 38

PPT SUMINISTRO EN LA MODALIDAD DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPVHLNA9KRX69VQ	PÁG. 29/38	

- de servicios remitidas por el responsable del contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el responsable del contrato en lo referente a la ejecución de los trabajos.
 - Proponer al responsable del contrato las modificaciones que estime necesarias como consecuencia de incidencias surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
 - Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida.
 - Garantizar que la prestación de los servicios se realiza en los plazos demandados por el responsable del contrato.
 - Presentar al Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados de la realización del servicio.

El Responsable del Servicio asignado deberá tener los conocimientos técnicos y la experiencia profesional necesarios para desarrollar con éxito sus responsabilidades.

El Responsable del Servicio tendrá que estar disponible y localizable para el Responsable del Contrato a través de teléfono fijo directo, teléfono móvil y correo electrónico, en el mismo horario laboral que rige el desempeño de los servicios.

El adjudicatario tendrá que comunicar al Responsable del Contrato, con una antelación mínima de quince días naturales, cualquier acontecimiento planificable que pueda afectar a la disponibilidad del Responsable del Servicio. De igual manera, cualquier indisponibilidad no planificada del Responsable del Servicio debe ser comunicada dentro de las doce horas siguientes a que acontezca. En cualquier caso, esta indisponibilidad obligará al adjudicatario a designar un sustituto temporal en un plazo máximo de cinco días, que deberá tener un perfil profesional superior al que se ofertó. Dicho cambio deberá ser autorizado por SANDETEL. En caso de no producirse la sustitución en estas condiciones, podrá optarse por la resolución del contrato por parte de SANDETEL sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

4.3.2. Perfil del Personal

Con carácter general, todo el personal asignado al proyecto deberá estar capacitado con los conocimientos necesarios requeridos para poder dar soporte especializado a las

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 30/38	

aplicaciones objeto de este contrato. Deberán tener una alta capacidad de trabajo y expresión oral y escrita, así como buena capacidad de organización y control de la información.

4.3.3. Ubicación física y recursos materiales

Los recursos podrán prestar sus servicios fuera de las instalaciones de SANDETEL aunque es necesario implementar vías de contacto eficaces (Teléfono, Web, etc...) para la tramitación y gestión de los servicios contratados.

Así mismo, SANDETEL ofrecerá la posibilidad de conexión remota a los sistemas propios objeto del contrato para el acceso remoto de los técnicos para la resolución de las incidencias si así fuera necesario.

4.3.4. Responsable del Contrato

SANDETEL designará un Responsable del Contrato que será la persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

Esta figura será desempeñada por la persona o personas que designe SANDETEL. Ostentará la facultad de inspección, control y seguimiento de las actividades objeto del contrato. Las actividades a realizar deberán contar con la aprobación previa de esta figura. Sus funciones son:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del servicio.
- Comunicar las solicitudes de realización de servicios al jefe de proyecto.
- Especificar el formato y los plazos de la documentación a entregar.
- Coordinar, dirigir y supervisar la efectiva prestación de los servicios.
- Solicitar periódicamente información sobre el grado de avance y las incidencias del servicio.
- Decidir sobre las propuestas realizadas por el jefe de proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 31/38	

- Elevar queja formal al contratista en los casos en los que identifique que algunos de los servicios no satisfacen los objetivos de calidad previstos, a fin de que este ejecute las acciones correctoras oportunas que deberán ser informadas por escrito en un plazo no superior a tres días hábiles.
- Evaluar y aprobar los resultados de la prestación del servicio.
- Comunicar los incumplimientos de la prestación de los servicios.
- Realizar la aceptación de cada una de las verificaciones, pudiendo estimar la resolución del contrato en caso de que el servicio recibido no cumpliera con los requisitos de calidad.

4.3.5. Recursos materiales

Todos los recursos materiales necesarios para la prestación del servicio (instalaciones, equipamiento, programas informáticos, vehículos, gastos derivados del transporte, etc.) así como sus gastos asociados serán proporcionados por el adjudicatario sin coste adicional.

4.4. Resolución de discrepancias en la prestación de los servicios

En caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios profesionales contratados por la adjudicataria lo pondrá de manifiesto a ésta la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes.

La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico/s por parte del responsable de los trabajos, por otro/s técnicos que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso y acordes con los servicios contratados.

Así mismo podrá serlo la disconformidad con el nivel de los servicios profesionales prestados en general, tanto por los conocimientos demostrados, como por la actitud y

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 32/38	

grado de colaboración ofrecidos, como por reiteradas faltas de cumplimiento del calendario de prestación servicios dispuesto por el responsable de los trabajos.

En caso de solicitud de sustitución de alguno de los técnicos de soporte, el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles para poner a disposición de SANDETEL otro técnico del mismo nivel según el nivel de servicio propuesto en el concurso. El responsable de los trabajos designado por SANDETEL dispondrá el calendario para llevar a cabo la transición el cual deberá ser observado por la adjudicataria.

El incumplimiento de lo anteriormente indicado en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en la presente memoria técnica.

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable de SANDETEL emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto.

No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

4.5. Documentación.

Deberán suministrarse manuales originales de operación y referencia, y cualquier otra documentación necesaria, preferiblemente en castellano, o en su defecto en inglés.

Se deberá entregar al menos un juego de manuales por cada sistema o producto suministrado.

Lo indicado anteriormente se deberá cumplir, no solo para las entregas iniciales, sino también para cualquier actualización o renovación de los sistemas lógicos.

4.6. Formato de la documentación.

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 33/38	

los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-12005). La documentación podrá ser completada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable de Proyecto de SANDETEL.

4.7. Aceptación de la documentación elaborada y propiedad de los trabajos

Todos los documentos e información generada para la prestación de los servicios, así como los resultados estadísticos e informes elaborados sobre los mismos, serán propiedad de SANDETEL.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa por parte de SANDETEL.

El adjudicatario cederá a la Junta de Andalucía de forma exclusiva, para todo el mundo y sin límite de tiempo, cuantas creaciones o desarrollos software particularizados para los entornos objeto del soporte pudiera elaborar durante el transcurso de la prestación de servicios objeto del contrato, así como cuantos derechos renunciabiles de propiedad intelectual e imagen pudieran dimanar de dichos desarrollos, incluyéndose dentro de éstos, los derechos de comunicación pública, reproducción, distribución y transformación sobre dichas aportaciones.

Consecuentemente la Junta de Andalucía podrá usar, ceder y explotar comercialmente en la forma que libremente determine las referidas aportaciones.

Como consecuencia de todo lo anterior el adjudicatario no tendrá derecho a remuneración suplementaria alguna.

4.8. Cláusula de liberación de Software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, cualquier elemento del software que se desarrolle a medida específicamente para el cumplimiento de esta contratación, pasará

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 34/38	

a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente de cualquiera de estos elementos software que se desarrolle a medida, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

El software desarrollado podrá ser publicado en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

4.9. Confidencialidad de la información.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de SANDETEL.

El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales" y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril "Relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Si alguna de las personas integrantes de la empresa adjudicataria destina los datos a otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las instrucciones de SANDETEL, la empresa contratada será responsable de las infracciones cometidas.

Además, deberán cumplir con las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada de confidencialidad y protección de datos entre la empresa y la Agencia y que

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 35/38	

alcance a todos los trabajadores.

Los licitadores deberán cumplir con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como otras disposiciones reglamentarias.

Asimismo, durante la ejecución de los trabajos y en cualquier momento derivado de ello se estará a lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a SANDETEL en el momento en que ésta lo solicite.

4.10. Protección de datos de carácter personal.

Los licitadores deberán aportar en su oferta un certificado de confidencialidad en materia de cumplimiento con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD), así como otras disposiciones reglamentarias, en particular, las relativas a las medidas de seguridad de los ficheros que contienen datos personales (Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/ 1999).

Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD, se garantizará que se tienen establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales, equipos, sistemas y programas utilizados en SANDETEL, y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se ha procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional regulado en el Artículo 10. Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 y en el ámbito de la prestación de la contratación, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo, así como las previstas en el artículo 17.3 de la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLA9KRX69VQ	PÁG. 36/38	

Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo.

4.11. Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.

Los trabajos deberán cumplir los requisitos y estándares Técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:

- Conformidad con MADEJA.
- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación.

4.12. Garantía.

El adjudicatario deberá garantizar por un mínimo de doce meses las condiciones descritas. Los doce meses contarán desde la fecha de finalización de los trabajos derivados de este contrato, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita Sandetel.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

4.13. Publicidad

Se dará publicidad a través de la plataforma del perfil del contratante.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
VERIFICACIÓN	PK2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 37/38	

5. Cancelación anticipada e incorporación de nuevos equipos

Pueden darse circunstancias en SANDETEL que fuercen a la cancelación anticipada de los contratos de renting de un número indeterminado de equipos sin que deban ser sustituidos por otros de diferentes características.

También pueden darse circunstancias que hagan necesaria la incorporación de nuevos equipos, no considerados inicialmente, en las sedes donde SANDETEL presta servicio.

Por ello, los licitadores deberán incluir en sus ofertas las condiciones que regirán la cancelación anticipada y la incorporación de nuevos equipos respecto al alcance inicial del contrato.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	25/03/2026	
	JESUS PEREZ RUBIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKVP798G78KWPHVLNA9KRX69VQ	PÁG. 38/38	