

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: CF050-26-002

SERVICIO INTEGRAL DE ALQUILER DE EQUIPOS PARA LA IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 1/33	

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETO.	4
3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES.	6
4. DURACIÓN	6
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	6
5.1 Parque de equipos que prestarán el servicio	8
5.2 Mantenimiento preventivo	11
5.3 Mantenimiento correctivo	12
5.4 Adaptación tecnológica durante la vigencia del contrato	13
5.5 Servicio de monitorización remota.....	13
5.6 Formación e información	14
6. CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS.	14
6.1 Tipología de equipos	14
6.2 Tecnología y calidad de impresión	15
6.3 Rendimiento y capacidad operativa	15
6.4 Gestión de papel y formatos.....	16
6.5 Escaneado y formatos de salida	16
6.6 Interfaz de usuario y control de uso.....	16
6.7 Eficiencia energética y sostenibilidad.....	17
6.8 Instalación física y movilidad de los equipos	17
6.9 Documentación técnica y certificaciones.	17
7. CONFIGURACIÓN, MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	18

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 2/33	

8. NIVELES DE SERVICIO	19
9. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	23
10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	24
11. DEVOLUCIÓN O CIERRE DEL SERVICIO	26
12. CLAÚSULAS GENERALES	27
12.1. CIBERSEGURIDAD	27
12.2. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS	28
12.3. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	29
ANEXO I: CENTROS DE TRABAJO	30
ANEXO II: VOLÚMENES DE EQUIPOS E IMPRESIÓN ESTIMADOS.....	33

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 3/33	

1. INTRODUCCIÓN.

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (VEIASA) es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Sus dos ramas de actividad son la Inspección Técnica de Vehículos, que se realizan en estaciones fijas, y mediante unidades móviles, así como el Control Metrológico de los equipos de medida, contribuyendo con ello a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente y a la defensa de los consumidores.

Veiasa precisa de la contratación de un servicio de impresión, fotocopiado y escaneado de documentos para todos los centros de VEIASA; estaciones de ITV, oficinas y laboratorios.

2. OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA) de un SERVICIO INTEGRAL DE ALQUILER DE EQUIPOS PARA LA IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS, para todos sus centros de trabajo.

El servicio tendrá como finalidad dotar a VEIASA de un parque homogéneo de equipos multifunción, gestionado de forma centralizada, que garantice la disponibilidad, calidad, seguridad y continuidad de los servicios de impresión, copia y escaneado de documentos necesarios para el desarrollo de su actividad en estaciones de ITV, laboratorios y oficinas administrativas.

A tal efecto, los licitadores podrán presentar su oferta económica conforme a una de las siguientes modalidades de facturación:

a) Modelo mixto, basado en una cuota periódica por la disponibilidad de los equipos, complementada con precios unitarios por copia para cubrir los costes variables asociados al servicio.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 4/33	

b) Modelo de pago por uso, en el que la totalidad de los costes asociados a la prestación del servicio se repercutirán mediante precios unitarios por copia, sin establecer cuota periódica por disponibilidad de los equipos.

En ambos casos, la oferta deberá cubrir íntegramente todas las prestaciones incluidas en el objeto del contrato y garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos, niveles de servicio y condiciones establecidos en el presente Pliego.

El alcance del contrato comprenderá, entre otras prestaciones, el suministro, instalación, configuración, puesta en marcha, monitorización remota, mantenimiento preventivo y correctivo, reposición de consumibles (excepto papel), soporte técnico, formación de usuarios, gestión centralizada del parque de equipos, así como la retirada de los equipos a la finalización del contrato, en los términos definidos en el presente Pliego.

Este servicio será prestado en cualquier centro de trabajo de VEIASA, Estaciones de ITV, Laboratorios de Metrología y Oficinas Administrativas. En el Anexo I del presente Pliego se encuentra un listado con cada uno de los centros de VEIASA existentes en la actualidad en Andalucía, pudiendo igualmente consultarse todos los centros de trabajo objeto del presente contrato en la Web: <http://www.veiasa.es>. Y todo ello sin perjuicio de la apertura oficial de nuevos centros al público, que se produzca con posterioridad a la fecha de publicación de la presente licitación, entendiéndose también incluidos dichos centros en el objeto del presente contrato.

Así, si se incorporasen al presente contrato nuevos centros, la empresa adjudicataria deberá mantener para dichos centros los precios y condiciones estipulados para los ya existentes, de conformidad con la oferta presentada.

Las condiciones que se establecen en el presente Pliego deben entenderse como mínimas y, por tanto, podrán ser mejoradas por los distintos licitadores en todo cuanto suponga un beneficio para VEIASA. Las mejoras propuestas además de las que sean consideradas criterios de adjudicación, conforme a lo establecido en el apartado 8 del Cuadro Resumen, formarán parte contrato y no podrán ser modificadas durante el periodo de vigencia del mismo.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas podrá ser considerado motivo de exclusión.

Asimismo, se entienden incluidos en la oferta económica todos los elementos asociados al servicio en los términos y condiciones indicadas en el presente PPT, salvo que expresamente se contemple lo contrario.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 5/33	

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES.

El objeto del presente pliego no es susceptible de división en Lotes, ya que el funcionamiento de las aplicaciones de VEIASA hace necesario utilizar el mismo modelo de equipos multifunción para todos sus centros.

VEIASA requiere contratar una prestación de servicios único, sin diferencias entre sedes, manteniendo un parque homogéneo, con objeto de poder realizar una correcta gestión centralizada, sin duplicidades; por todo ello, no sería viable la división de dicho servicio en lotes, ya que constituye una unidad funcional, un único bloque de prestación del servicio.

Cualquier división que se hiciese dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista administrativo, técnico y de gestión, además implicaría multiplicar determinados costes del contrato, al tener que cubrir cada una de las posibles zonas en que se divida el contrato.

4. DURACIÓN

La duración del contrato será de 36 meses, más una posible prórroga de 12 meses, contados desde la fecha del pedido, según se indica en el apartado 1 del CR.

Dentro de dicho plazo se incluirá tanto el periodo de implantación inicial del servicio, cuyo plazo máximo será de 30 días hábiles, conforme a lo establecido en el punto 7 del presente Pliego, como la fase de devolución o cierre del servicio prevista en el punto 11, cuya duración máxima será de 20 días hábiles.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria será responsable de la dotación, entrega, instalación, configuración, gestión inicial, puesta en marcha, desplazamientos, formación y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios ofertados, así como de la sustitución de piezas y todos los consumibles que fueren necesarios para el uso y correcto funcionamiento de los equipos, garantizando su plena operatividad durante toda la vigencia del contrato, así como de la retirada de los equipos una vez finalizado el mismo.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 6/33	

Se incluyen dentro del objeto del contrato los siguientes servicios:

- Suministro inicial de equipos multifunción según los niveles de servicios establecidos, en los centros de VEIASA.
- Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos multifunción en los centros de trabajo que se detallan en el Anexo I.
- Instalación de una herramienta software de gestión centralizada de la plataforma de equipos suministrados.
- Formación en el uso de la herramienta de gestión y de los equipos multifunción.
- Reposición de todos los consumibles en la ubicación donde estén las máquinas, incluyendo cartuchos de tóner, fusores y otros recambios fungibles, quedando excluido de los mismos el papel.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. El servicio incluirá el mantenimiento a todos los niveles de las incidencias de los equipos multifunción, del sistema centralizado de gestión y control y de la reposición de consumibles.
- Retirada de los equipos de cada centro de trabajo a la finalización del Contrato.

Todos los equipos serán gestionados desde un sistema centralizado que permitirá la monitorización de las incidencias, el cumplimiento de los niveles de servicio, así como la explotación de la información derivada del uso del servicio, de forma que redunde en la optimización del mismo.

Las condiciones que se establecen en el presente Pliego, en orden a la calidad y cantidad de los servicios, deben entenderse como mínimas y, por tanto, podrán ser mejoradas por los distintos licitadores en todo cuanto suponga un beneficio para VEIASA, de conformidad con lo estipulado en el punto 8 del Cuadro Resumen, en el que se recogen los criterios de valoración y adjudicación de la licitación.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 7/33	

5.1 Parque de equipos que prestarán el servicio

El número total inicial de equipos multifunción necesarios es de 105, correspondiendo 95 a impresión en blanco y negro y 10 a impresión en color, valores a tomar con carácter orientativo. Las ubicaciones de todas las máquinas se establecen en el Anexo I. Las cantidades, tipologías y ubicaciones de los equipos indicadas en el presente Pliego y en sus Anexos tienen carácter meramente estimativo y no constituyen compromiso alguno de contratación por parte de VEIASA, pudiendo variar durante la vigencia del contrato en función de las necesidades reales derivadas de la apertura, cierre o reorganización de centros de trabajo.

No obstante, lo anterior, el adjudicatario vendrá obligado a atender dichas necesidades reales en los términos, plazos y condiciones técnicas y económicas establecidos en el presente Pliego.

A efectos de dimensionamiento de la presente licitación y de elaboración de las ofertas económicas, VEIASA ha realizado una estimación de los volúmenes de impresión previsibles durante la vigencia del contrato. Dichas estimaciones tienen carácter orientativo y no constituyen compromiso alguno de consumo por parte de VEIASA.

Los volúmenes estimados de impresión en blanco y negro y color se recogen en el Anexo II del presente Pliego.

La incorporación de nuevos equipos o la sustitución de equipos existentes durante la vigencia del contrato deberá realizarse, en todo caso, mediante modelos tecnológicamente vigentes en el momento de su suministro, no admitiéndose la reutilización de modelos obsoletos, descatalogados o fuera de soporte por parte del fabricante. Los equipos que compondrán el parque podrán ser de nueva fabricación o remanufacturados, siempre que en este último caso:

- El proceso de remanufacturação aplicado a los equipos ofertados deberá cumplir la norma BS 8887-220:2010 del British Standards Institution (BSI) o estándar equivalente técnicamente comparable, debiendo acreditarse mediante certificado emitido por organismo de certificación acreditado o por el fabricante.
- Los equipos ofertados no tengan una antigüedad superior a cuatro (4) años desde su fecha de fabricación original, circunstancia que deberá acreditarse mediante documentación oficial del fabricante.
- Durante toda la vigencia del contrato, ningún equipo adscrito al servicio podrá superar una antigüedad superior a cuatro (4) años desde su fecha de fabricación original. En caso 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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 8/33	

alcanzarse dicha antigüedad durante la ejecución del contrato, el adjudicatario estará obligado a sustituir el equipo afectado, sin coste adicional para VEIASA, por otro equipo que cumpla las condiciones establecidas en el presente Pliego, sin afectar al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

- Los equipos ofertados se encuentren plenamente soportados por el fabricante, garantizándose la disponibilidad de firmware, actualizaciones de seguridad y repuestos durante toda la vigencia del contrato, debiendo acreditarse mediante documento oficial del fabricante o empresa autorizada

En caso de ofertarse equipos remanufacturados, el licitador deberá aportar en su oferta el certificado acreditativo del cumplimiento de la norma BS 8887-220:2010 o equivalente, en los términos indicados anteriormente.

Asimismo, con carácter previo a la puesta en servicio de los equipos, el adjudicatario deberá acreditar para cada equipo instalado su identificación y trazabilidad, mediante certificado emitido por el fabricante o por empresa autorizada por éste, en el que consten el modelo, número de serie, fecha de fabricación y situación de soporte oficial.

Los equipos que compondrán el parque ya sean de nueva fabricación o remanufacturados, deberán cumplir como mínimo las características técnicas especificadas en el punto 6 del presente Pliego.

El incumplimiento de cualquiera de las características reseñadas será motivo de exclusión de la oferta o, en caso de detección posterior, de resolución contractual, con las consecuencias y penalizaciones que de ello se deriven.

Adicionalmente, deberán cumplir los requerimientos técnicos detallados en este apartado:

- Todos los equipos suministrados de impresión en B/N serán de la misma marca, fabricante y modelo.
- Todos los equipos suministrados de impresión a color serán de la misma marca, fabricante y modelo.
- Gestión: posibilidad de ser plenamente configurada a través de un navegador web.
- Los equipos deberán soportar el uso del protocolo SMB en versiones seguras (SMB 3.x o superiores) para el escaneo de documentos a carpetas compartidas en red, siendo

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 9/33	

configurable el nivel de seguridad, autenticación y cifrado conforme a las políticas de seguridad de VEIASA.

- Compatibilidad total para la instalación y funcionamiento de controladores (drivers) en sistemas operativos Windows Server y Linux, incluyendo, como mínimo, las versiones actualmente en uso por VEIASA en el momento de la licitación, así como sus versiones posteriores que sean publicadas y soportadas oficialmente por los fabricantes durante la vigencia del contrato.

A título orientativo, en el momento de la licitación, los sistemas operativos utilizados por VEIASA incluyen Windows Server 2019, Windows Server 2022 y distribuciones Linux basadas en Red Hat, Oracle Linux y Debian, sin que dicha relación tenga carácter limitativo.

- Todos los equipos deberán tener actualizado el microcódigo (Firmware) a la versión más reciente recomendada por el fabricante. Dicha actualización podrá solicitarse por parte de VEIASA en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, con objeto de poder adecuarse a los posibles cambios de sus Sistemas de Información en dicho periodo, estableciéndose un máximo de 72 horas para la realización de dicha actualización, a contar desde su solicitud, excluyéndose del plazo indicado los domingos y festivos. Es imprescindible que dicha actualización, en caso de no solicitarse expresamente, se realice con una periodicidad mínima anual. En caso de incumplimiento de este requisito se estará a lo dispuesto en el punto 23 del Cuadro Resumen relativo a las penalizaciones, pudiendo ser también causa de resolución del contrato en su caso, tal y como se indica en el punto 24 del Cuadro Resumen.
- Se incluirán todos los consumibles necesarios para el continuo y adecuado funcionamiento de los equipos, excepto el papel y grapas.
- Los materiales utilizados para la reparación de averías, así como los consumibles suministrados, serán los originales propios de la marca y nuevos a estrenar. Para confirmar este requisito, se podrá solicitar al adjudicatario durante la vigencia del Contrato las facturas o bien otros elementos o pruebas que demuestren que se tratan de piezas y consumibles originales y nuevos, no reciclados, manipulados, remanufacturados o rellenados.
- Los equipos multifunción dispondrán de dispositivos 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).

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 10/33	

- Los equipos tendrán que admitir todo tipo de papel: reciclado, normal, fotográfico y pegatinas.
- La función de escáner debe soportar formatos pdf, pdf multipágina y jpg.
- Los dispositivos multifunción deberán incorporar un display personalizable, multitáctil de uso sencillo, fácil importación/exportación de ajustes a otros dispositivos de producción documental, alta seguridad, y asignación de cuotas de impresión.
- Los equipos deben permitir la impresión demorada, y la impresión mediante código o contraseña, estableciendo privilegios por usuario.
- La exigencia de homogeneidad del parque de equipos se entenderá referida a cada momento de prestación del servicio y a cada tipología de equipo, sin perjuicio de las sustituciones, renovaciones o incorporaciones de nuevos modelos que resulten necesarias durante la vigencia del contrato por motivos de obsolescencia tecnológica, evolución del mercado, cumplimiento de los niveles de servicio o adaptación a las necesidades de VEIASA, manteniéndose en todo caso la equivalencia funcional y de prestaciones.

5.2 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo tendrá por objeto verificar, analizar y comprobar, de forma periódica, que los equipos están en perfecto estado de funcionamiento, permitiendo anticipar los posibles fallos o disfunciones que puedan tener los mismos antes de que provoquen indisponibilidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento de los equipos con periodicidad anual como mínimo. Si el fabricante recomienda otra periodicidad con mayor frecuencia a la mínima requerida, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el mantenimiento de los equipos con la periodicidad recomendada por el fabricante, dentro de la cual se deberá sustituir o cambiar las piezas que el mismo recomiende o que estén deficientes. En este sentido, la empresa adjudicataria presentará a VEIASA un plan de mantenimiento anual, o de mayor frecuencia recomendada por el fabricante de los equipos multifunción, que será el documento de referencia para verificar el cumplimiento de éste. Dicho plan deberá aportarse, antes del inicio de la ejecución y en todo caso dentro del segundo semestre del periodo anual en el que se encuentre el contrato (si dicho plan de mantenimiento tiene periodicidad anual).

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 11/33	

La empresa adjudicataria deberá notificar a VEIASA con un plazo no inferior a 15 días naturales, vía correo electrónico, el comienzo de las intervenciones de mantenimiento de los equipos, para poder notificar a los centros afectados y coordinar dicha actuación en caso de ser necesario.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los costes asociados al mantenimiento preventivo, a lo largo de toda la vida del contrato, tales como desplazamientos, mano de obra, piezas, repuestos, y cualquier coste que pudiera producirse por estos conceptos.

Todos los componentes que sean necesarios cambiar o sustituir deberán ser originales y certificados por el mismo fabricante del equipo ofertado.

La empresa adjudicataria entregará a los responsables de los centros de VEIASA un informe por cada comprobación preventiva realizada, donde se indiquen al menos los siguientes aspectos:

- Nombre, marca, modelo, y número de serie del equipo revisado.
- Ubicación del equipo.
- Comprobaciones realizadas
- Componentes sustituidos.

5.3 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo tendrá por objeto la corrección o subsanación de las averías o defectos que puedan surgir en el funcionamiento y uso normal de todos los equipos que conforman el Contrato.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los costes asociados al mantenimiento correctivo, a lo largo de toda la vida del Contrato, tales como mano de obra, desplazamiento, diagnóstico de una posible avería, piezas (originales), suministro de tóner, y cualquier coste que pudiera producirse por estos conceptos.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar un informe de gestión al responsable del centro tras la resolución de cada avería atendida, donde se indiquen al menos los siguientes puntos:

- Nombre, marca, modelo, y número de serie del equipo afectado.
- Ubicación del equipo.
- Descripción de la incidencia.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 12/33	

- Fecha y hora de notificación de la incidencia, tiempos de respuesta y resolución de la avería.

5.4 Adaptación tecnológica durante la vigencia del contrato

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá adaptar tecnológicamente los equipos suministrados cuando resulte necesario para mantener su adecuación a:

- los sistemas de información de VEIASA,
- los requisitos de seguridad aplicables,
- o el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego y en la oferta.

Dicha adaptación podrá implicar, cuando resulte necesario, la actualización, sustitución o renovación de equipos, sin coste adicional para VEIASA, cuando la evolución tecnológica haga **inviable** el mantenimiento del servicio con los equipos inicialmente suministrados.

5.5 Servicio de monitorización remota

La empresa adjudicataria tendrá que configurar todos los equipos instalados de manera que envíen de forma automática a la sede central del adjudicatario los contadores actualizados en cada periodo, de tal forma que la facturación variable por páginas incluya estos parámetros. VEIASA podrá acceder vía web a una plataforma del adjudicatario en cualquier momento, donde podrá entrar de forma personalizada y privada (con usuario y contraseña) mediante usuarios de carácter funcional o genérico, asociados a centros, roles o funciones, tanto de manera centralizada por la Unidad responsable del Contrato como individualizada para cada centro de trabajo, y usar funcionalidades dinámicas para generar en tiempo real informes sobre contadores y uso de los equipos. Además, los equipos reportarán incidencias de forma automática y desatendida al sistema central del adjudicatario, de forma que se activen en los sistemas del mismo, sin necesidad de atención del personal, los avisos correspondientes y su comunicación al equipo local de soporte técnico. Lo anterior aplicará también para el envío de consumibles, necesidad reportada de forma automática y desatendida por parte de los equipos.

La empresa adjudicataria será la responsable de tomar la información de los contadores de copias de los equipos periódicamente, con fin de emitir la facturación correspondiente. Asimismo, deberá informar de forma global, a requerimiento de VEIASA, de los consumos mensuales en copias realizadas por centro.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 13/33	

5.6 Formación e información

El adjudicatario debe impartir al menos un curso de formación en cada centro de VEIASA en el manejo de los equipos aportados, una vez que éstos se hallen completamente instalados. Dicha formación no supondrá ningún coste adicional para VEIASA. Asimismo, durante la vigencia del Contrato, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de informar y atender todas aquellas dudas y cuestiones referidas al funcionamiento de los equipos instalados planteadas por el personal que vaya a trabajar con los mismos, sin costes para VEIASA.

Durante la instalación de los equipos, la empresa adjudicataria deberá entregar el manual de instrucciones de los mismos, en castellano, al personal del Centro donde se ubiquen dichos equipos, acompañado de una ficha donde se indiquen los componentes y características principales, además del número de serie.

Asimismo, se debe impartir un curso de formación al personal que maneje la plataforma de gestión establecida en el punto 5.5 el presente Pliego.

6. CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS.

6.1 Tipología de equipos

El adjudicatario deberá suministrar equipos multifunción profesionales de uso corporativo, diferenciando al menos entre:

- Equipos multifunción de impresión en blanco y negro.
- Equipos multifunción de impresión en color.

Los equipos deberán integrar, como mínimo, las funciones de impresión, copia y escaneado, y estar diseñados para su utilización en entornos de trabajo con uso continuado.

Los equipos podrán ser de nueva fabricación o remanufacturados certificados, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el apartado 5.1 del presente Pliego relativos a antigüedad máxima, soporte oficial del fabricante y acreditación documental.

Los equipos propuestos deberán basarse en tecnología actual y vigente, evitando modelos en fase de obsolescencia, descatalogación o fin de soporte por parte del fabricante, debiendo

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 14/33	

garantizarse, en todo caso, la disponibilidad de soporte técnico, actualizaciones de firmware y repuestos durante toda la vigencia del contrato.

Los modelos y configuraciones propuestos deberán ser coherentes con prestaciones actuales y adecuadas para su segmento de mercado, ajustadas a las necesidades del servicio y al precio ofertado

6.2 Tecnología y calidad de impresión

Los equipos deberán utilizar **tecnología** de impresión **láser**, adecuada para entornos profesionales, garantizando una calidad de impresión suficiente para la documentación administrativa y técnica generada por VEIASA.

La **resolución** de impresión y copia deberá ser coherente con estándares profesionales de oficina, permitiendo la atención continuada del servicio sin degradaciones apreciables de calidad, entendiéndose dicha calidad garantizada a través del cumplimiento de los niveles de servicio, la correcta gestión de incidencias y, en su caso, las obligaciones de sustitución y adaptación tecnológica previstas en el presente Pliego.

6.3 Rendimiento y capacidad operativa

Los equipos deberán disponer de un rendimiento adecuado al volumen de trabajo del centro donde se instalen, permitiendo la atención continuada de trabajos de impresión, copia y escaneado sin afectar al normal desarrollo de la actividad.

A estos efectos, los equipos deberán:

- Permitir la impresión y copia automática a doble cara.
- Incorporar alimentador automático de documentos con capacidad de escaneado a doble cara.
- Estar dimensionados para evitar retardos excesivos en la salida de trabajos habituales de oficina.

Con el fin de establecer umbrales mínimos de aceptabilidad, los equipos deberán cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos de rendimiento, medidos conforme a normas internacionales reconocidas:

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 15/33	

- Velocidad mínima de impresión en blanco y negro: ≥ 30 ppm A4, conforme a ISO/IEC 24734.
- Velocidad mínima de impresión a color: ≥ 25 ppm A4, conforme a ISO/IEC 24734.
- Velocidad mínima de escaneado a doble cara: ≥ 80 ipm A4, conforme a ISO/IEC 24735.

6.4 Gestión de papel y formatos

Los equipos deberán admitir, como mínimo:

- Formatos de papel desde A5 hasta A3.
- Uso de papel reciclado y gramajes habituales en entornos de oficina.
- Configuraciones de bandejas de entrada y salida adecuadas para un uso corporativo, evitando configuraciones claramente infradimensionadas que requieran la retirada frecuente de documentos o generen incidencias operativas.

6.5 Escaneado y formatos de salida

La función de escaneado deberá permitir la generación de documentos en formatos estándar de uso extendido, tales como:

- PDF
- PDF multipágina
- JPG

Los equipos deberán permitir el escaneado de documentos de forma eficiente, tanto en blanco y negro como en color, mediante alimentador automático.

6.6 Interfaz de usuario y control de uso

Los equipos deberán incorporar una interfaz de usuario integrada, que permita una operación sencilla e intuitiva, incluyendo:

- Pantalla de control integrada.
- Posibilidad de configuración de opciones de uso por usuario o perfiles.
- Funciones de impresión retenida o segura, mediante código, credenciales o mecanismos equivalentes.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 16/33	

6.7 Eficiencia energética y sostenibilidad

Los equipos deberán incorporar mecanismos de ahorro energético, tales como modos de bajo consumo o reposo automático, y cumplir con normativas reconocidas de eficiencia energética, como ENERGY STAR v3.0 o equivalente. El consumo energético de los equipos de impresión será objeto de valoración según lo establecido en el apartado 8 del CR.

6.8 Instalación física y movilidad de los equipos

Los equipos multifunción deberán suministrarse con un mueble de soporte o base integrada, diseñado específicamente para el modelo de equipo propuesto, que permita su correcta instalación, estabilidad y movilidad dentro del centro de trabajo.

Dicho mueble o base deberá:

- Incorporar ruedas o sistema equivalente que permita el desplazamiento del equipo de forma segura dentro de las instalaciones.
- Garantizar la estabilidad del equipo durante su uso, incluyendo sistemas de bloqueo de las ruedas cuando resulte necesario.
- Estar integrado en el diseño del equipo o ser plenamente compatible con el mismo, no admitiéndose soluciones improvisadas o no certificadas por el fabricante.

La movilidad del equipo se considera un requisito funcional, dadas las necesidades de reorganización de espacios, traslado interno y gestión operativa de los centros de VEIASA.

6.9 Documentación técnica y certificaciones.

La empresa propuesta como adjudicataria deberá aportar, con carácter previo a la adjudicación del contrato, la documentación técnica de los modelos ofertados, incluyendo las fichas técnicas oficiales del fabricante, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Pliego y de los valores declarados en su oferta.

Asimismo, deberá aportar, en su caso, certificados emitidos por organismos o entidades de control de calidad de competencia reconocida que acrediten la conformidad de los modelos ofertados con las normas técnicas aplicables (UNE, ISO u otras equivalentes).

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 17/33	

En el momento del suministro e instalación de los equipos, el adjudicatario deberá aportar la documentación correspondiente a cada equipo concreto instalado, incluyendo su identificación (modelo y número de serie), así como cualquier documentación técnica adicional que resulte de aplicación.

La no aportación de dicha documentación, o la falta de correspondencia entre la misma y los valores declarados en la oferta, podrá constituir causa de exclusión del procedimiento, rechazo del suministro o incumplimiento contractual, según el momento en que se produzca, con la aplicación de penalidades y responsabilidades que de ello se deriven.

7. CONFIGURACIÓN, MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La puesta en marcha del servicio, que tendrá una duración máxima de 30 días hábiles a contar desde la fecha de inicio del contrato indicada en el pedido, constará de las siguientes etapas:

1. Suministro de los equipos ofertados. Será necesaria la coordinación previa con la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información para la configuración de dichos equipos antes de la instalación en los centros, presentando un plan de suministro de los mismos con una antelación mínima de 15 días a la entrega de los equipos. Así, dichos equipos irán configurados, con las restricciones de seguridad indicadas por VEIASA a fin de minimizar el área de exposición a vulnerabilidades, y en los centros se podrá instalar el software necesario para su funcionamiento, antes de la instalación física de éstos.
2. Instalación del software de gestión y configuración de los parámetros necesarios en los servidores de los equipos de forma que queden completamente operativos y disponibles para los usuarios.
3. Impartición de los cursos de formación establecidos en la cláusula 5.6.
4. Traslado de equipos entre sedes en los casos en los que VEIASA lo requiera.

Los equipos se entregarán y configurarán en las direcciones especificadas, con la información que suministre VEIASA para la correcta instalación de los mismos. El traslado de los equipos, la instalación de los mismos y cualquier coste que pudiera producirse en estos conceptos correrán por cuenta del adjudicatario.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 18/33	

En el supuesto de que el adjudicatario no cumpla con los plazos estipulados anteriormente, se impondrán las penalizaciones contempladas en el punto 23 del Cuadro Resumen, pudiendo ser asimismo causa de resolución del contrato en su caso, conforme al punto 24 del citado Cuadro Resumen.

A la finalización de la fase de puesta en marcha, el adjudicatario deberá contar con la autorización expresa de VEIASA para el inicio de los trabajos objeto del Contrato, entendiéndose dicha autorización como conformidad con la fase de puesta en marcha, debiendo cumplirse desde ese momento los niveles de servicio especificados en el punto 8 del presente Pliego.

8. NIVELES DE SERVICIO

Los trabajos objeto del presente Pliego se realizarán bajo un enfoque de servicio y atendiendo a los criterios de calidad que VEIASA requiere.

Los licitadores deberán garantizar, como mínimo, los siguientes niveles de servicio, que servirán de referencia para el seguimiento y control del contrato.

A efectos del presente Pliego, se considerará que un equipo se encuentra indisponible cuando no pueda ser utilizado con normalidad para las funciones de impresión, copia o escaneado por causas imputables al adjudicatario, activándose en tal caso los niveles de servicio correspondientes a tiempos de respuesta, resolución o sustitución previstos en los ANS aplicables.

Los tiempos indicados se computarán en horas o días hábiles, excluyendo domingos y festivos nacionales, autonómicos y locales que afecten tanto al centro donde se preste el servicio como, en su caso, a la sede 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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 19/33	

CÓDIGO / INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OBJETIVO / PLAZO MÁXIMO
ANS_01. SUMINISTRO Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS	Tiempo transcurrido desde la formalización del pedido hasta la conformidad por parte de VEIASA de la puesta en marcha de los equipos.	Días hábiles	≤ 30 días
ANS_02. SUMINISTRO Y PUESTA EN MARCHA DE NUEVOS EQUIPOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Tiempo transcurrido desde la comunicación por parte de VEIASA de la necesidad del suministro y la puesta en marcha de un nuevo equipo en el centro especificado.	Días hábiles	≤ 10 días
ANS_03. TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS (HASTA DIAGNÓSTICO)	Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia por parte de VEIASA hasta la primera intervención (presencial o remota) del servicio técnico que permita realizar el diagnóstico de la avería.	Horas hábiles	≤ 2 horas
ANS_04. TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN SIN NECESIDAD DE PIEZAS DE REPUESTO	Tiempo transcurrido desde el diagnóstico hasta la completa reparación del equipo cuando no se requieran piezas de repuesto.	Horas hábiles	≤ 24 horas
ANS_05. TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN CON NECESIDAD DE PIEZAS DE REPUESTO	Tiempo transcurrido desde el diagnóstico hasta la completa reparación del equipo cuando sea necesario solicitar piezas de repuesto.	Días hábiles	≤ 3 días

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 20/33	

ANS_06. SUSTITUCIÓN TEMPORAL DE EQUIPOS NO REPARABLES EN PLAZO O IN SITU	Tiempo máximo para sustituir un equipo averiado que no pueda ser reparado en el plazo anterior o in situ.	Días hábiles	≤ 5 días
ANS_07. SUSTITUCIÓN PERMANENTE ANTE INCIDENCIAS REITERADAS	Cuando un equipo sufra tres (3) incidencias en un mismo mes o la misma avería en tres (3) meses consecutivos, deberá ser sustituido por otro de iguales o superiores prestaciones. El plazo máximo se contará desde la detección del supuesto y comunicación por parte de VEIASA.	Días hábiles	≤ 5 días
ANS_08. SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS A PETICIÓN DE VEIASA	Tiempo transcurrido desde la comunicación por parte de VEIASA de la necesidad de la sustitución de un equipo B/N a Color o viceversa.	Días hábiles	≤ 10 días
ANS_09. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA O SUSTITUCIÓN DE CONSUMIBLES	Tiempo transcurrido desde la solicitud o aviso automático del consumible hasta su entrega o sustitución efectiva en el centro donde se haya solicitado.	Horas hábiles	≤ 48 horas
ANS_10. MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Periodicidad mínima de las actuaciones preventivas conforme a las especificaciones del fabricante.	Número de mantenimientos preventivos/año	≥ 1 vez/año o la establecida por el fabricante si esta fuera superior.

ANS_11. EMISIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO	Periodicidad de los informes que deberá remitir el adjudicatario sobre incidencias, consumos, disponibilidad y cumplimiento de ANS.	Mensual	>=1 vez/mes
ANS_12. TRASLADO DE EQUIPOS ENTRE SEDES (DESDE LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE VEIASA)	Tiempo transcurrido desde la comunicación por parte de VEIASA de la necesidad de traslado de un equipo entre sedes hasta la completa ejecución del traslado y su puesta en funcionamiento con conformidad del centro de destino.	Días hábiles	≤ 10 días

Los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego constituyen el principal mecanismo de garantía de la calidad del servicio, correspondiendo al adjudicatario la correcta selección, dimensionamiento y evolución de los equipos necesarios para su cumplimiento, considerándose infradimensionado cualquier equipo que, aun siendo operativo, no permita el cumplimiento sostenido de los niveles de servicio establecidos.

La elección de modelos o configuraciones de equipos no podrá, en ningún caso, justificar el incumplimiento de los niveles de servicio exigidos.

Los servicios se llevarán a cabo dentro del horario de apertura de cada centro de trabajo, pudiendo consultarse el mismo en la Web: <http://www.veiasa.es>

Los niveles de servicio se medirán mensualmente para velar por su cumplimiento. A tal efecto el adjudicatario deberá reportar, junto a la factura de cada centro, informes pormenorizados sobre el cumplimiento de los mismos, indicando las incidencias y sus tiempos de respuesta y resolución, el número de averías producidas en los equipos en el último mes, las peticiones de consumibles producidas y plazos de entrega, y mantenimientos preventivos realizados. Dichos informes también deberán entregarse a requerimiento de VEIASA de manera global o por periodos.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 22/33	

En el supuesto de no cumplir con los niveles de servicios descritos anteriormente, se impondrán las penalizaciones contempladas en el punto 23 del Cuadro Resumen, pudiendo ser también causa de resolución del contrato en su caso, tal y como se indica en el punto 24 del citado Cuadro Resumen, así como las demás responsabilidades que de tales incumplimientos pudieran derivarse.

9. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para el control del desarrollo del servicio VEIASA designa a la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información, que será la responsable de supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación objeto del contrato.

Por su parte, la empresa adjudicataria nombrará un Coordinador entre su personal, que actuará como interlocutor ante los Responsables de los centros de trabajo o cualquier mando de VEIASA, debiendo contar con disponibilidad absoluta para contacto telefónico y reuniones periódicas.

Además de las reuniones necesarias para la puesta en marcha del servicio, tendrán lugar reuniones trimestrales ordinarias de seguimiento. La empresa adjudicataria elaborará y remitirá, con suficiente antelación, un informe de seguimiento que será la base de las reuniones ordinarias de seguimiento trimestrales, debiendo incluirse en el mismo:

- Incidencias y mantenimientos correctivos en periodo, especificando para los equipos reparados el tipo y número de averías producidas, destacándose asimismo el número de reiteraciones del mismo tipo de avería de los equipos afectados en los últimos 3 meses)
- Mantenimientos preventivos en periodo.
- Evolución mensual de los niveles de servicio.
- Propuestas para la mejora de la eficacia y eficiencia del servicio.

Los informes de seguimiento de carácter trimestral regulados en el presente apartado tienen un carácter complementario y agregado, orientado al análisis de la evolución del servicio y a la mejora continua del mismo, sin sustituir ni solaparse con los informes operativos mensuales asociados al control del cumplimiento de los niveles de servicio, previstos en el apartado correspondiente del presente Pliego.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 23/33	

Independientemente de la entrega del informe de seguimiento con periodicidad trimestral, este deberá presentarse a requerimiento de VEIASA en cualquier momento.

10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

Además de las obligaciones que se desprendan de cualquier otra cláusula del presente Pliego, son obligaciones específicas del adjudicatario, dimanadas de la ejecución del Contrato, las siguientes:

- La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos técnicos y humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico, debiendo acudir debidamente acreditados al centro en donde se ubique el equipo en cuestión.
- El adjudicatario deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de autorización del fabricante o de su distribuidor oficial para la comercialización, instalación, mantenimiento y reparación de los equipos ofertados, o bien acreditar disponer de acuerdos que garanticen el acceso a repuestos originales y soporte técnico oficial.

Esta condición será obligatoria durante toda la ejecución del contrato y deberá garantizar la correcta prestación del servicio y la disponibilidad de los equipos. El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento contractual.

- El adjudicatario deberá coordinarse con la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de la Información de VEIASA para la correcta ejecución de los servicios detallados en el presente Pliego.
- Los equipos suministrados tendrán que cumplir todas las funciones requeridas, y no se considerará completa la instalación de los mismos si alguna de las funciones no está correctamente instalada.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar uno o varios medios de comunicación permanentes (teléfono, correo electrónico, etc.) a VEIASA, con el fin de que se le hagan llegar todas aquellas incidencias acontecidas a los mismos. En los equipos instalados deberá figurar adherida una etiqueta o pegatina en donde se indiquen dichos medios de comunicación.
- En el supuesto de que uno o varios elementos entregados se deterioren por causas no imputables a VEIASA, aun estando ya en su poder, estos deberán ser restituidos a su correcto estado de uso por cuenta del adjudicatario.

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 24/33	

- En caso de un incorrecto funcionamiento, baja calidad de impresión o fallos intermitentes se tratará como incidencia y se gestionará de igual forma que una avería, es decir, se aplicarán los mismos niveles de servicio descritos en el punto 8 del presente Pliego, desde que VEIASA lo ponga en conocimiento del adjudicatario, en caso de que, por sus características, el fallo no fuera detectado por el sistema de monitorización.
- Será obligatoria la sustitución de aquellos equipos que presenten averías continuas, cuyo origen no se encuentre en la incorrecta manipulación de los mismos por VEIASA. En el caso en que un equipo sufra averías de forma continuada por un periodo de tiempo prolongado (tres averías en un mismo mes o la misma avería en tres meses consecutivos), será sustituido de forma inmediata por otro igual o de superiores características, sin coste alguno para VEIASA. En este caso, tal y como se estipula en el ANS07, la sustitución se producirá en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la detección del supuesto o desde que VEIASA lo ponga en conocimiento del adjudicatario. En el supuesto de no cumplir con el plazo estipulado, se impondrán las penalizaciones contempladas en el punto 23 del Cuadro Resumen pudiendo ser asimismo causa de resolución del contrato en su caso, según el punto 24 del citado Cuadro Resumen, así como las demás responsabilidades que de tales incumplimientos pudieran derivarse.
- En caso de apertura de nuevos centros, para la provisión de los equipos se establece un plazo máximo de 10 días hábiles desde la comunicación oficial por parte de VEIASA. En el caso del cierre de un centro, los equipos deberán ser retirados por el adjudicatario en los plazos que se acordarán en cada caso. VEIASA avisará igualmente como mínimo con 30 días hábiles de antelación. Una vez retirado el equipo, dejarán de constar en la factura los gastos derivados de los servicios contratados para dicho equipo.
- Si durante la vigencia del Contrato los modelos de los equipos instalados quedaran fuera de soporte por parte del fabricante, se deberá comunicar formalmente y por escrito el cambio de modelo por el que se sustituirán los equipos instalados o que se suministrarán para aquellos centros para los que VEIASA solicite equipos. Para la aprobación del mencionado modelo por VEIASA, se suministrará un equipo para que se puedan realizar las correspondientes pruebas técnicas de compatibilidad. Asimismo, el nuevo modelo a suministrar deberá estar soportado por la herramienta de gestión centralizada.

La sustitución de modelos derivada de la pérdida de soporte del fabricante se entenderá incluida dentro de las obligaciones del adjudicatario y no dará lugar a modificación

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 25/33	

contractual, revisión de precios, compensación económica adicional ni alteración de las condiciones económicas ofertadas.

- La empresa adjudicataria ha de garantizar la correcta gestión de los residuos generados en las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos según la legislación vigente, a excepción de los consumibles y tóneres agotados, cuya gestión será responsabilidad exclusiva de VEIASA, no admitiéndose por tanto su retirada por parte del adjudicatario. Los consumibles o tóner se depositarán en los dispositivos de almacenamiento de residuos establecidos en todos los centros de VEIASA.
- El servicio y los centros de soporte técnico deberán ser del propio adjudicatario o centros oficiales del fabricante. La empresa a contratar garantizará a VEIASA la responsabilidad por los daños y perjuicios (incluida la sustracción de mobiliario, materiales, valores o efectos) que ocasione su personal durante la ejecución del contrato en bienes muebles e inmuebles, cuando quede suficientemente probado que ha sido realizada por su personal, ya sea por negligencia o dolo. La forma de responder será mediante reposición, o deducción de la facturación mensual, a criterio de VEIASA.
- VEIASA podrá exigir al adjudicatario que sustituya o traslade a cualquier trabajador adscrito al servicio, cuando no proceda con la debida corrección en el centro de trabajo, o no demuestre la diligencia precisa en el desempeño de su cometido, en un plazo de 24 horas, a contar desde la solicitud por escrito por parte de VEIASA.

11. DEVOLUCIÓN O CIERRE DEL SERVICIO

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio a VEIASA, con el objetivo de conseguir un cierre ordenado del mismo.

La fase de devolución tendrá una duración de 20 días hábiles.

Durante esta fase progresiva seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la prestación de los servicios para los equipos que sigan estando habilitados en el ámbito del presente Contrato.

VEIASA solicitará al adjudicatario la retirada progresiva de los equipos. En el supuesto de no cumplir con el plazo estipulado para la retirada de los equipos, se impondrán las penalizaciones contempladas en el punto 23 del Cuadro Resumen, pudiendo ser asimismo causa de resolución del contrato en su

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 26/33	

caso, según el punto 24 del citado Cuadro Resumen, así como las demás responsabilidades que de tales incumplimientos pudieran derivarse.

La empresa adjudicataria deberá establecer un control de calidad de los servicios prestados, certificando así que se ajustan a las especificaciones técnicas exigidas en el presente Pliego.

En el supuesto de que algún elemento a suministrar se deteriore o no se ajuste a las especificaciones definidas, aun estando ya suministrado, éstos deberán ser restituidos a su correcto estado por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar, siempre que sea requerido por la entidad contratante, informes detallados sobre el estado operativo de los equipos, análisis técnicos de las averías ocurridas, así como cualquier otro tipo de informe que se considere necesario para garantizar un seguimiento eficaz y una adecuada gestión del servicio.

El adjudicatario deberá facilitar encuestas de satisfacción del servicio firmadas por el responsable de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información, con periodicidad trimestral. Las encuestas deberán recoger aspectos cuantitativos y cualitativos. Dichas encuestas podrán desarrollarse a través de una aplicación informática.

12. CLAÚSULAS GENERALES

12.1. CIBERSEGURIDAD

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

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

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 adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad, que se detallan a continuación:

NIVEL MEDIO

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 27/33	

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

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 del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

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

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

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 28/33	

- 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 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.

12.3. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En materia de Confidencialidad y Datos de Carácter Personal, se estará a lo dispuesto en el apartado 12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 29/33	

ANEXO I: CENTROS DE TRABAJO

PROVINCIA	CENTRO	NÚMERO DE MÁQUINAS A INSTALAR	CARACTERÍSTICAS
ALMERÍA	I.T.V. Y METROLOGIA HUERCAL DE ALMERIA 1	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. ALBOX	1	B/N
	I.T.V. BALANEGRA	1	B/N
	I.T.V. VERA	1	B/N
	I.T.V. VELEZ RUBIO	1	B/N
	I.T.V. VICAR	1	B/N
	I.T.V. HUERCAL DE ALMERIA 2	1	B/N
	I.T.V. NIJAR	1	B/N
	I.T.V. LAS TRES VILLAS	1	B/N
CADÍZ	I.T.V. Y METROLOGIA SAN FERNANDO	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. VILLAMARTIN	1	B/N
	I.T.V. JEREZ DE LA FRONTERA	1	B/N
	I.T.V. CHIPIONA	1	B/N
	I.T.V. ALGECIRAS	1	B/N
	I.T.V. CÁDIZ	1	B/N
	I.T.V. PUERTO REAL	1	B/N
CÓRDOBA	I.T.V. Y METROLOGÍA CÓRDOBA 1	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. POZOBLANCO	1	B/N
	I.T.V. BAENA	1	B/N
	I.T.V. PEÑARROYA	1	B/N
	I.T.V. LUCENA	1	B/N
	I.T.V. CÓRDOBA 2	1	B/N
	I.T.V. PRIEGO DE CÓRDOBA	1	B/N
	I.T.V. MONTORO	1	B/N
	I.T.V. PUENTE GENIL	1	B/N
GRANADA	I.T.V. Y METROLOGÍA GRANADA	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. BAZA	1	B/N
	I.T.V. LOJA	1	B/N
	I.T.V. HUESCAR	1	B/N
	I.T.V. GUADIX	1	B/N

	I.T.V. MOTRIL	1	B/N
	I.T.V. PELIGROS	1	B/N
	I.T.V. LAS GABIAS	1	B/N
	I.T.V. ORGIVA	1	B/N
HUELVA	I.T.V. HUELVA Y METROLOGÍA HUELVA	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. THARSIS	1	B/N
	I.T.V. LA PALMA DEL CONDADO	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. ZALAMEA LA REAL	1	B/N
	I.T.V. SAN JUAN DEL PUERTO	1	B/N
	I.T.V. GALARROZA	1	B/N
	I.T.V. LEPE	1	B/N
JAÉN	I.T.V. Y METROLOGÍA JAÉN	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. ÚBEDA	1	B/N
		1	B/N
	I.T.V. BEAS DE SEGURA	1	B/N
	I.T.V. ALCALÁ LA REAL	1	B/N
	I.T.V. GUARROMÁN	1	B/N
	I.T.V. QUESADA	1	B/N
	I.T.V. ANDÚJAR	1	B/N
	I.T.V. MARTOS	1	B/N
MÁLAGA	I.T.V. ALGARROBO	1	B/N
	I.T.V. RONDA	1	B/N
	I.T.V. ANTEQUERA	1	B/N
	I.T.V. ESTEPONA	1	B/N
	I.T.V. GUADALHORCE DIDEROT	1	B/N
	I.T.V. Y METROLOGÍA EL VISO	2	B/N
		1	B/N
	I.T.V. EL PALO	1	B/N
	I.T.V. MARBELLA	1	B/N
	I.T.V. MIJAS	1	B/N
SEVILLA	I.T.V. OSUNA	1	B/N
	I.T.V. UTRERA	1	B/N
	I.T.V. CARMONA	1	B/N
	I.T.V. CAZALLA DE LA SIERRA	1	B/N
	I.T.V. ECIJA	1	B/N
	I.T.V. GELVES	1	B/N

I.T.V. RINCONADA		1	B/N
I.T.V. ALCALA DE GUADAIRA		1	B/N
I.T.V. SEVILLA	I.T.V.	1	B/N
	METROLOGÍA	1	B/N
	JEFATURA	1	COLOR
I.T.V. LEBRIJA		1	B/N
I.T.V. MORON		1	B/N
I.T.V. SANLÚCAR LA MAYOR		1	B/N
OFICINAS CENTRALES	EDIF S.3.MSSII	1	COLOR
	C/ALBERT EINSTEIN DIRECCIÓN	1	COLOR
	C/ALBERT EINSTEIN PIRÁMIDE	1	COLOR
	C/ALBERT EINSTEIN REPROGRAFÍA	1	COLOR
	C/ALBERT EINSTEIN	1	COLOR
	C/ALBERT EINSTEIN METROLOGÍA	1	B/N

Este Anexo es de carácter orientativo, ya que en el suministro y prestación de servicios de mantenimiento objeto del presente pliego se encuentran incluidos todos los centros de los que dispone VEIASA en la actualidad y, a su vez, los centros que VEIASA pueda abrir durante el período de vigencia del contrato objeto de la presente licitación.

En la página Web: <https://www.veiasa.es/itv/estaciones-itv> podrá consultarse la información detallada y actualizada de los centros de VEIASA

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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 32/33	

ANEXO II: VOLÚMENES DE EQUIPOS E IMPRESIÓN ESTIMADOS

Tipo	Nº de equipos
Equipo Multifunción B/N	95
Equipo Multifunción Color	10

Tipo	Nº de copias mensuales	Nº de copias anuales
B/N	150.000	1.800.000
Color	20.000	240.000

Tanto los volúmenes de equipos como de impresión indicados tienen carácter meramente estimativo y se utilizan exclusivamente a efectos de dimensionamiento del servicio y valoración de las ofertas económicas. En ningún caso constituyen compromiso de consumo mínimo por parte de VEIASA, que abonará únicamente las unidades efectivamente ejecutadas conforme a los precios unitarios ofertados y con el límite máximo 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	DAVID PELAYO CRUZ	23/06/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGZA6FY5KYDBPHNW74TNAC2GM	PÁG. 33/33	