CONTRATACIÓN P.A.N.A.P.

ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACON Y SUMINISTROS_ IZENPE S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SUMINISTRO DE DOCUMENTOS CON SOPORTE CONFIDENCIAL PARA PARA *ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS, IZENPE, S.A*.

Contenido

1 OBJETO 3
2 REQUISITOS DEL PRODUCTO 3
3 SOPORTE 3
4 NIVELES DE SERVICIO, PLAZOS DE ENTREGA Y PENALIZACIONES 4

1 OBJETO

El objeto del contrato es la adjudicación del suministro del documento que permita proporcionar al usuario de modo confidencial y seguro los elementos que Izenpe necesite comunicar en formato papel como claves, contraseñas, medios de identificación, etc.

Se debe poder personalizar con una impresora láser convencional sin ningún elemento específico adicional.

Los suministros se podrán solicitar, a demanda de Izenpe, de los siguientes tipos de producto:

- Documento soporte confidencial con serigrafía en blanco y negro a una cara
- Documento soporte confidencial con una -serigrafía-en cuatricromía- a una cara

No es objeto de este expediente el suministro de sobres ciegos con papel multicopiativo ni papel con encolado que posteriormente requiera plegadora o prensa.

2 REQUISITOS DEL PRODUCTO

El soporte documental que nos permita proporcionar información confidencial al usuario debe tener las siguientes características:

- Debe poder ser impreso utilizando una impresora láser convencional, sin ningún elemento específico adicional.
- Ser personalizable por Izenpe en lo que corresponde a la preimpresión del soporte papel
- El tamaño, ubicación y número de etiquetas será variable. Como referencia un tamaño ideal sería aproximadamente 30x60 mm y el número de etiquetas podrá ser 1, 2 o tres.
- El papel será A4 y del gramaje adecuado. Como referencia de calidad se propone el uso de papel de 120 gramos.
- Debe permitir mantener la confidencialidad con fiabilidad
- Debe tener algún sistema que permita detectar el manipulado o intento de manipulado, con mensajes de avisos en bilingüe euskera-castellano
- Debe poder ser almacenado durante al menos un año antes de su uso de modo que mantenga sus características y usabilidad invariable. Las condiciones serían condiciones ambientales de almacenaje, sin temperaturas ni condiciones extremas.
- Debe poder ser almacenado y guardado durante al menos cuatro años después su impresión y antes de su apertura de modo que mantenga sus características y usabilidad invariable. Las condiciones serían condiciones ambientales de oficina o almacenaje, sin temperaturas ni condiciones extremas.

3 SOPORTE

En el precio de los productos está incluido el soporte que el adjudicatario proporcionará a Izenpe para solucionar cualquier problema que pueda surgir.

Se proporcionará un medio de contacto centralizado.

La atención de primer nivel se debe realizar, al menos, en español.

El seguimiento será el siguiente:

- A todas las consultas se les asignará un número de consulta o de "caso" para facilitar su seguimiento.
- Periódicamente se proporcionará un informe.
- Se podrá solicitar información completa de cualquier incidencia abierta por Izenpe

Las consultas deben obtener respuesta en función de su criticidad:

- Un día laborables para aquellas consideradas de alta criticidad
- Tres días laborables para aquellas consideradas como normales.

La criticidad la determinará Izenpe en función del impacto que tenga para sus clientes, por volumen, impacto en servicios, etc. En la solicitud de respuesta se marcará el grado de criticidad.

4 NIVELES DE SERVICIO, PLAZOS DE ENTREGA Y PENALIZACIONES

- Plazos máximos de entrega:
  - Para cantidades menores a 10.000 unidades el plazo de entrega no será superior a 12 días naturales ➔ penalización del 10% del costo del pedido retrasado.
  - Para cantidades superiores a 10.000: 15 días naturales ➔ 20% del costo del pedido contratado.
- Elaboración de nuevos diseños:
  - Cuando se requiera la elaboración de un nuevo diseño el plazo de la propuesta de muestra electrónica de validación de diseño no debe exceder de 15 días naturales ➔ penalización de 6.000€
  - Se mantienen los mismos plazos contemplados en el punto anterior para la entrega de lotes de producto nuevo o ya diseñado una vez terminado el proceso de diseño.

Antonio José Sáez González ANTONIO JOSE SAEZ GONZALEZ - 22743080J Firmado digitalmente por ANTONIO JOSE SAEZ GONZALEZ - 22743080J Fecha: 2022.03.07 10:52:22 +01'00' Responsable del Área Técnica de Izenpe	Izaskun Urrestarazu Amondarain 15990846G MARIA IZASKUN URRESTARAZU (R: A01337260) Firmado digitalmente por 15990846G MARIA IZASKUN URRESTARAZU (R: A01337260) Fecha: 2022.03.07 12:08:27 +01'00' Directora General de Izenpe