PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Suministro y mantenimiento, en régimen de alquiler, de equipos de impresión, copia y escaneo para el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco

Erandio, 9 de febrero de 2026

INDICE

1. Introducción 3

1.1. Objeto 3
1.2. Requerimientos mínimos 4
1.3. Forma de pago 4
1.4. Plazo de entrega, comienzo del servicio y duración del contrato 4

2. Situación Actual 5

2.1. Antecedentes 5
2.2. Alcance del Servicio 5

3. Equipamiento 5

3.1. Parque de equipos 5
3.2. Clasificación 6
3.3. Requisitos Mínimos 6
3.4. Aspectos medioambientales 6
3.5. Mantenimiento 7

4. Solución de Gestión 7

4.1. Requisitos mínimos 7

4.1.1. Instalación on-premise 7
4.1.2. Multi - marca 8
4.1.3. Contabilidad e Informes 8
4.1.4. Políticas y Control 8

4.2. Seguridad 8
4.3. Identificación 9
4.4. Impresión Segura 9
4.5. Impresión Pull-Printing y Driver Único 9
4.6. Impresión Directa 9
4.7. Digitalización y Envío 9
4.8. Disponibilidad 10
4.9. Gestión Proactiva 10
4.10. Licenciamiento y Mantenimiento del Software 10
4.11. Instalación 11

5. Servicios 11

5.1. Cualificación del Personal 11
5.2. Plan de Implementación 11
5.3. Plan de formación 11
5.4. Mantenimiento preventivo y correctivo 12
5.5. Mantenimiento preventivo 12
5.6. Mantenimiento correctivo 13
5.7. Seguimiento y Optimización 13
5.8. Consumibles y su reposición 13
5.9. Acuerdo de Niveles de Servicio 14

6. Obligaciones del Adjudicatario 14
7. Requerimientos de Seguridad y Continuidad 15
8. Dirección y Seguimiento 15
9. Gestión de la calidad 16

1. Introducción

El presente contrato responde a la necesidad de racionalizar y actualizar el modelo de gestión de la impresión para los diferentes Centros del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, en aras de su modernización, reducción de costes, mejora de la eficacia, transparencia y eficiencia.

Para ello, se pretende implantar una infraestructura con una gestión integral de impresión, copia y escaneo de documentos del Departamento de Seguridad, que durante unos años coexistirá con una parte reducida de la actual infraestructura, de similar naturaleza, que será complementaria y es propiedad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, y que todavía tiene prevista la prolongación de su vida útil. Los objetivos del contrato que se pretende implantar son:

- Racionalizar y optimizar la infraestructura de impresión, copia y escaneo
- Reducir la complejidad y homogeneizar el parque de equipos
- Control y monitorización del servicio a través de una gestión única, revirtiendo en unas prestaciones de mayor calidad
- Disponer de un modelo de gestión que garantice la calidad y permita la mejora continua
- Reducir el gasto económico, fomentando un uso racional del sistema de impresión y copia
- Facilitar el uso de la digitalización
- Adaptar el sistema para el desarrollo de futuros proyectos encaminados a la Administración electrónica
- Alcanzar un modelo medioambiental más sostenible y eficiente energéticamente
- Optimizar de forma continua el parque de equipos instalados, adaptándolo a las nuevas tecnologías

1.1. Objeto

El presente Pliego tiene por objeto establecer las características técnicas por las que se ha de regir la contratación del arrendamiento y mantenimiento del equipamiento de impresión, copia y escaneo en los centros del Departamento de Seguridad de Gobierno Vasco en los que se pretende implantar.

Para que el procedimiento de adjudicación sea más ágil y transparente, el Departamento de Seguridad no admitirá variantes, pudiendo cada proveedor presentar una única oferta.

Los objetivos del contrato son:

- La provisión de los equipos multifunción, con inclusión del transporte, instalación y configuración de todos los elementos del mismo, así como, el suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles.
- Monitorización, soporte y mantenimiento de los dispositivos: gestión de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo.
- Implantación y soporte de la Plataforma de Gestión.
- Retirada de los equipos de impresión una vez finalizado el contrato.

1.2. Requerimientos mínimos

- Los equipos presentados a esta licitación han de ser nuevos, de última generación no admitiéndose equipos reutilizados y/o descatalogados.

- Los equipos han de ser, por motivos de polivalencia y simplificación de la gestión, de la misma marca y/o fabricante.

- Los consumibles deberán ser nuevos y originales de la marca del fabricante.

- Los equipos deberán ser conformes con la normativa vigente española y de la UE, en lo referente a aspectos de calidad, ergonómicos, medioambientales, ahorro energético, compatibilidad electromagnética y seguridad.

- Es imprescindible la presentación de las certificaciones relativas a:
  - Certificado de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
  - Certificado de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001
  - Certificado de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001
  - Certificado ENS nivel alto

1.3. Forma de pago

La empresa adjudicataria facturará mensualmente, por meses vencidos y por todos los dispositivos de impresión y copiado objeto de contratación, en el plazo de 30 días (según lo dispuesto por la Ley 15/2010). En las facturas se reflejará la cuota de arrendamiento correspondiente a los equipos y el coste del mantenimiento formulado en un coste por página, que incluirá el mantenimiento preventivo, el correctivo, así como todos los consumibles necesarios. El coste del A3 se calculará como el doble del A4.

1.4. Plazo de entrega, comienzo del servicio y duración del contrato

El plazo máximo de entrega del material, una vez adjudicado el contrato, será de 60 días naturales, a partir de la validación, por el Departamento de Seguridad, de la configuración propuesta por el adjudicatario. Para ello, antes de la puesta en marcha, se deberá llevar a cabo un estudio piloto durante un periodo de tiempo acordado con el adjudicatario, no superior a 20 días laborables, para validar la configuración propuesta, previamente a la instalación y puesta en marcha definitiva de la plataforma de gestión del parque de impresión.

El incumplimiento de estos plazos podrá ser motivo de resolución del contrato.

El plazo de vigencia del contrato será de 60 meses a contar desde la fecha de comienzo de prestación del servicio. No procede la revisión de precios de este contrato.

2. Situación Actual

2.1. Antecedentes

El parque de equipos de fotocopiado del Departamento de Seguridad es en este momento numeroso, disperso y en régimen de alquiler; utilizándose asimismo herramientas de control de la producción para la monitorización y garantizar la calidad y la mejora continua del servicio.

Este nuevo modelo de prestación ha conseguido la organización del servicio con unos parámetros de control (unificación parque, control de consumo, producción y cargas de trabajo), así como el uso óptimo de los dispositivos de impresión y copiado y la digitalización de ciertos procesos.

En resumen los beneficios perseguidos son:

- Homogenización del parque.
- Aprovechamiento de las nuevas tecnologías disponibles en el mercado actual, en cuanto a la multifuncionalidad e impresión departamental.
- Equipos más productivos y eficientes.
- Mejora de la gestión administrativa.
- Mejora en la gestión de consumibles.
- Proporcionar nuevas funcionalidades al Organismo como la impresión retenida en el servidor conocida como “impresión Sígueme” o “Pull Printing”.
- Modelo medioambiental más sostenible en consumo energético y emisiones de gases de efecto invernadero.

2.2. Alcance del Servicio

Consistirá en el suministro, la instalación y el mantenimiento de los equipos multifunción necesarios según las características técnicas, que tienen carácter de mínimos, indicadas por el Departamento de Seguridad en el Anexo I y los requerimientos mínimos establecidos indicados en el punto 1.2.

3. Equipamiento

3.1. Parque de equipos

Debe suministrarse un parque de equipos multifunción suficiente para las necesidades de impresión en todas las áreas. Este parque se ha dividido en 2 tipos de dispositivos: Equipo multifunción en B/N y Equipo multifunción en color. En el Anexo I se proporcionan las tablas en las que se detallan las características técnicas mínimas que deben cumplir ambos equipos. Detallándose en los punto 1.2 los requerimientos mínimos necesarios.

Las propuestas que ofrezcan características inferiores y/o no cumplan con los requerimientos mínimos no serán tomadas en consideración en el presente concurso.

Con el fin de homogeneizar sistemas y para garantizar un adecuado y correcto funcionamiento del contrato, todos los equipos ofertados serán de la misma marca, De este modo se garantiza la especialización del personal de mantenimiento y el suministro, en tiempo y forma adecuados, de piezas de recambio originales.

El adjudicatario suministrará, instalará y mantendrá los equipos sitos en las distintas dependencias del Departamento de Seguridad, detallándose las ubicaciones en el Anexo II. No se establece la opción de compra de los citados equipos, de modo que al finalizar el contrato serán retirados por el Adjudicatario a su costa.

La relación de equipos que figura en el Anexo II conforma las necesidades del Departamento de Seguridad respecto al alcance del servicio objeto de licitación. Sin embargo, podrían surgir nuevas necesidades durante el desarrollo del contrato, derivadas principalmente de nuevas peticiones de Centros Policiales. Éstas podrán ser, en su caso, cubiertas por el adjudicatario, al amparo de las condiciones generales de la presente licitación, siempre y cuando no se supere el valor estimado del presente contrato.

En el caso de que durante el desarrollo del contrato se produjese la necesidad de nuevos equipos, el Departamento de Seguridad podrá solicitar por escrito al adjudicatario oferta para los mismos, indicando modelo de referencia de entre los indicados en el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, quedando sujeta la prestación del servicio, en caso de materializarse, al condicionado general establecido en la presente licitación, incluyendo expresamente el precio mensual del arrendamiento y los precios unitarios por copias. El plazo de entrega de los nuevos equipos, no podrá superar el establecido en el apartado 1.4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas

3.2. Clasificación

Los equipos a ofertar atenderán a la siguiente clasificación:

- Tipo 1: Equipo multifunción en blanco y negro
- Tipo 2: Equipo multifunción en color

Al presentar la oferta el licitador debe ajustarse a la terminología utilizada en este apartado.

3.3. Requisitos Mínimos

Los equipos, serán nuevos y con fecha de lanzamiento al mercado no superior a 2 años, debiendo cumplir con las características mínimas especificadas en el Anexo I. Es de obligado cumplimiento la presentación de las fichas técnicas.

3.4. Aspectos medioambientales

Los equipos deben poder imprimir a doble cara de forma automática (función dúplex-configurado por defecto) y 2 o más páginas por página.

Los equipos deberán funcionar perfectamente con papel 100% reciclado de calidad.

Los cartuchos/tóneres de colores de los equipos de color se podrán cambiar por separado.

Todos los equipos ofertados deben cumplir como mínimo con los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star (Imaging equipment, Version 3.0, 2019) o equivalente.

Las emisiones de sustancias nocivas no superan los siguientes valores según el procedimiento definido en la ecoetiqueta Ángel Azul (Office Equipment with Printing Function, DE-UZ 219 (2021), o equivalente):

	Emisiones totales en las fases de preparación e impresión (mg/h)	
Sustancia	Equipos monocromo	Equipos a color
COVT (compuestos Orgánicos volátiles totales)	10	18
Benzeno	< 0,05	< 0,05
Estireno	1,0	1,8
Ozono (solo equipos láser)	1,5	3,0
Polvo (solo equipos láser)	4,0	4,0

3.5. Mantenimiento

Preventivo: el adjudicatario está obligado a la realización de revisiones periódicas preventivas que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos y mantenga el parque en perfectas condiciones de uso

Correctivo: contempla la resolución y reparación de incidencias y/o averías. Así mismo debe de contemplar todos los elementos de hardware y software durante el periodo de contrato.

El adjudicatario deberá contar con un departamento de Servicio Técnico capaz de atender, validar y resolver las peticiones e incidencia, problemas y cambios que puedan plantear los interlocutores autorizados cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos

4. Solución de Gestión

La empresa adjudicataria proporcionará una solución software centralizada e integrada de administración, monitorización, control, contabilidad e impresión en un entorno seguro y de movilidad.

4.1. Requisitos mínimos

La solución de gestión deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:

4.1.1. Instalación on-premise

- El sistema deberá residir en la infraestructura IT del Departamento de Seguridad.

- El sistema debe proporcionar una solución en alta disponibilidad para los procesos de impresión y escaneo.
- El sistema no compartirá información sensible de los trabajos de impresión, usuarios de la red y/o infraestructura corporativa.
- El acceso a servicios externos a la infraestructura IT del Departamento de Seguridad necesarios para facturación y/o monitorización se llevará a cabo a través del proxy corporativo identificando claramente dichos servicios y su funcionalidad.

4.1.2. Multi - marca

- El sistema deberá permitir la integración de equipos de **diferentes fabricantes**, de forma que sea posible gestionar en un entorno centralizado las tareas de monitorización, impresión segura, y contabilidad.

4.1.3. Contabilidad e Informes

- El sistema deberá mantener un **registro detallado** de los trabajos de impresión, copia o escaneo llevados a cabo en cualquiera de los equipos, incluyendo fecha, tipo y características del trabajo, usuario y ubicación del mismo.
- Permitirá la **generación de informes** por periodos de tiempo, usuario, grupo, centro de coste, dispositivo y/o consolidados.

4.1.4. Políticas y Control

- La Administración del sistema tiene que ser compatible con el Directorio Activo de Microsoft.
- La solución deberá permitir establecer políticas que **limiten el acceso** a las distintas funciones disponibles en los equipos multifunción. En especial, deberá poder limitarse el acceso a las funciones de **impresión y copia en color**, que podrán restringirse a determinados usuarios o grupos.
- El sistema deberá permitir **forzar opciones de acabado** (blanco y negro, doble cara) para los trabajos de impresión enviados desde determinadas aplicaciones.

4.2. Seguridad

- Los datos transmitidos entre el puesto de trabajo, los dispositivos de impresión y los servidores de impresión deberán transmitirse **encriptados**.
- El sistema deberá en todo momento garantizar la confidencialidad de la información, **eliminando automáticamente** de la memoria de los dispositivos todos aquellos trabajos parcialmente impresos que hayan quedado interrumpidos por cualquier motivo (atascos, etc.).
- El adjudicatario deberá proceder al **borrado del disco duro** de los equipos multifunción antes de la retirada del dispositivo o facilitar el correspondiente certificado de su realización posterior, siempre que haya cambios del citado elemento por avería o sustitución o cuando se alcance la finalización del contrato.

4.3. Identificación

- Los equipos multifunción permanecerán **bloqueados** y sólo se podrán utilizar tras la identificación previa del usuario. Todos los equipos deberán incorporar el hardware y software necesarios para llevar a cabo tal proceso de identificación.
- El sistema principal de identificación estará basado en el uso de **tarjetas de proximidad Mifare/Desfire.**
- La solución deberá también soportar un sistema de identificación alternativo mediante el uso de las **credenciales de usuario** del Directorio Activo de Microsoft, que posibilitará el acceso a los usuarios sin tarjeta.
- La **asociación entre usuarios y tarjetas** se llevará a cabo de forma dinámica, sin intervención del administrador.

4.4. Impresión Segura

- Los trabajos de impresión permanecerán **retenidos en el servidor de impresión** a la espera de que el usuario se identifique en un equipo para liberarlos.
- Se podrá fijar un **tiempo máximo de retención** a partir del cual los trabajos en espera serán eliminados.
- Una vez identificado, el usuario podrá **seleccionar** cualquiera de sus trabajos pendientes y elegir si desea imprimirlo o eliminarlo.
- El sistema permitirá establecer **grupos de confianza** en los que un usuario pueda recoger los trabajos de impresión enviados por otros miembros de su grupo.

4.5. Impresión Pull-Printing y Driver Único

- Será posible establecer **colas de impresión genéricas** que permitan después al usuario elegir el dispositivo mediante el cual desean imprimir sus trabajos (*Pull-Printing / Sígueme*).
- Las colas de impresión genéricas deberán estar soportadas por un **driver único** que asegure la correcta impresión de los trabajos.
- Una vez identificado en el dispositivo, el usuario podrá realizar **cambios en las opciones de finalización** (al menos en la de color y doble cara) del trabajo en el propio panel de los equipos multifunción antes de imprimir sus trabajos.

4.6. Impresión Directa

- Los dispositivos deberán ser también capaces de soportar simultáneamente colas de **impresión directa** para aquellas aplicaciones que así lo requieran. Este tipo de trabajos se imprimirán de forma inmediata y directa, sin retención en el servidor de impresión

4.7. Digitalización y Envío

- Se deberá habilitar un acceso directo en el panel de los equipos que permita escanear directamente sobre la dirección de **correo electrónico del usuario** que se haya identificado en el equipo sin necesidad de introducirla manualmente ni seleccionarla de la agenda.

- Se deberá habilitar un acceso directo en el panel de los equipos que permita escanear directamente sobre la **carpeta de red del usuario** que se haya identificado en el equipo sin necesidad de introducirla manualmente ni seleccionarla de la agenda.
- Para la configuración de estos servicios, el sistema utilizara los datos del usuario obtenidos mediante la integración con el Directorio Activo.
- La solución de escaneo deberá permitir el envío de documentos a formato word

4.8. Disponibilidad

- El licitador deberá presentar un plan de contingencia que describa las medidas y acciones a aplicar en caso de caída del servicio, con el objetivo de asegurar la prestación de los servicios de impresión, copia y escaneo
- El plan de contingencia se ejecutará al menos una vez tras la instalación inicial y antes de la puesta en producción de la solución por el licitador en colaboración con personal técnico del Departamento de Seguridad.

4.9. Gestión Proactiva

- Se deberá habilitar un sistema de monitorización preventiva de los equipos que permita **solicitar asistencia técnica** al servicio técnico del proveedor de forma proactiva, así como una aplicación de Gestión de los dispositivos.
- La solución incluirá un **portal WEB** que permitirá comprobar el estado de los dispositivos en todo momento.
- La solución de gestión recogerá tanto las notificaciones de alerta como las peticiones de tóner de todos los dispositivos, y centralizará el envío de **notificaciones** mediante correo electrónico en el caso de que se detecte una condición de error o una petición de tóner, pudiendo establecer receptores diferenciados por sede.
- La solución de gestión automatizará el control de los **consumibles**, así como otros elementos fungibles de los equipos instalados en red, y permitirá crear automáticamente alertas y pedidos.
- Todas las notificaciones de alerta y consumibles de los diferentes dispositivos deberán enviarse de manera centralizada desde un único punto

4.10. Licenciamiento y Mantenimiento del Software

- La empresa adjudicataria proporcionará todas las **licencias** necesarias para cubrir la totalidad del parque de equipos de impresión y usuarios, permitiendo, así mismo, incorporar usuarios a un sistema vivo y en crecimiento. El departamento de Seguridad mantendrá la propiedad de dichas licencias una vez finalizado el contrato.
- El software deberá contar con un plan de mantenimiento durante toda la vida del contrato que garantice el acceso a **nuevas versiones, actualizaciones y/o parches**, sin coste adicional.

4.11. Instalación

- **La instalación, configuración y puesta en producción** de este sistema será responsabilidad de la empresa adjudicataria y se llevará a cabo presencialmente en instalaciones del Departamento de Seguridad bajo supervisión de la asistencia técnica designada por el Departamento de Seguridad.
- El adjudicatario será el exclusivo responsable ante el Departamento de Seguridad de que los equipos sean entregados en perfectas condiciones, obligándose a reclamar y gestionar ante el fabricante la subsanación y/o reparación de aquellos defectos que hayan sido detectados y denunciados por el Departamento de Seguridad. Los costes de transporte, entrega e instalación de los equipos serán de cuenta del adjudicatario.

5. Servicios

5.1. Cualificación del Personal

El Servicio de Asistencia Técnica deberá ser oficial del fabricante del equipamiento ofertado o certificado y homologado por el mismo, lo que se acreditará mediante el oportuno certificado al efecto expedido por el citado fabricante. Se prestará de forma integral y con repuestos originales nuevos.

Con el objeto de garantizar un adecuado servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con presencia de oficina técnica en, al menos, uno de los tres territorios históricos de la CAPV. El personal técnico que realizará el soporte técnico debe acreditar experiencia de trabajo con los equipos propuestos.

5.2. Plan de Implementación

- El adjudicatario presentará un Plan de Implementación de los equipamientos y servicios objeto de contratación que podrá ser modificado o adecuado por el Departamento de Seguridad en función de sus necesidades.
- El adjudicatario se responsabilizará de la instalación de los equipos en las diferentes ubicaciones, según las directrices de instalación, configuración, direccionamiento IP y demás parámetros facilitados por el Departamento de Seguridad y colaborará con sus servicios IT en la instalación de colas de impresión y controladores o drivers de los equipos en los servidores, basado en un modelo de driver único. El ofertante proveerá los cables para las conexiones de red en las ubicaciones de los equipos.
- La empresa adjudicataria deberá asegurarse que todos los residuos generados en la instalación de los equipos (principalmente plásticos y cartón) se recogen de forma separada y se depositan en los contenedores de recogida selectiva que le indique la Administración.

5.3. Plan de formación

- La empresa adjudicataria impartirá a los usuarios, la formación necesaria para la utilización de los nuevos equipos y el software de gestión suministrado.

- La empresa adjudicataria proporcionará también, la formación técnica específica al personal designado por el Departamento de Seguridad para el conocimiento de la configuración de los dispositivos, conectividad, controladores de impresión, gestión de usuarios, perfiles, permisos y funcionalidades completas de los equipos y del software de gestión.

5.4. Mantenimiento preventivo y correctivo

- La empresa adjudicataria estará obligada a prestar un servicio integral de mantenimiento y asistencia técnica para la totalidad de los equipos de impresión.
- Así mismo, deberá prestar un servicio de mantenimiento que contemple todos los elementos software durante la vigencia del contrato, incluyendo parches y nuevas versiones sin cargo hasta su finalización.
- El servicio de mantenimiento y asistencia técnica será prestado, en todo caso, por personal especialista cualificado, y comprenderá la realización de cuantas operaciones sean necesarias para la reparación de averías y verificación del perfecto estado de los equipos, incluyendo desplazamientos, transportes, mano de obra, consumibles, piezas, repuestos y la sustitución de cualquier componente necesario para el correcto funcionamiento de los equipos, sin cargo adicional alguno.
- El adjudicatario se responsabilizará de la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato y los mismos serán nuevos y originales de la marca.

5.5. Mantenimiento preventivo

- El adjudicatario realizará de forma periódica y programada cuantas **revisiones o acciones preventivas** considere necesarias para anticipar la aparición de posibles incidencias que repercutan negativamente en el correcto funcionamiento o en el rendimiento de los equipos.
- Los trabajos de mantenimiento preventivo que requieran parada planificada sólo podrán realizarse previa conformidad del Departamento de Seguridad.
- El control proactivo para el mantenimiento preventivo se realizará a través de las herramientas de control incluidas en el proyecto.
- Los **elementos hardware** se revisarán realizando al menos, las tareas de limpieza general externa e interna de los equipos, comprobación de su correcto funcionamiento, revisión de conexiones y cableados, sustitución de elementos averiados y aquellas tareas concretas de mantenimiento preventivo fijadas por el fabricante.
- El mantenimiento preventivo de los **elementos software** comprenderá el ajuste del rendimiento del equipamiento software para minimizar cuellos de botella optimizando las cargas de trabajo, la realización de pruebas para el diagnóstico de posibles errores y la actualización de licencias y versiones de software.

5.6. Mantenimiento correctivo

- El mantenimiento correctivo incluye la totalidad de los elementos software y hardware de los equipos de impresión. Siempre que sea posible se prestará asistencia técnica en la dependencia donde esté ubicado el equipo, sin que, la sustitución de un equipo averiado pueda comportar una disminución de prestaciones o de la calidad del servicio relevante para el departamento afectado.
- La empresa adjudicataria dispondrá de un stock suficiente para garantizar los niveles de calidad requeridos y únicamente utilizará piezas y componentes originales cuya disponibilidad queda garantiza durante el periodo de duración del contrato.
- En la prestación de los servicios de mantenimiento el proveedor se compromete a cumplir las normativas de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales que el Departamento de Seguridad tenga implantadas en cada uno de sus centros de trabajo.

5.7. Seguimiento y Optimización

La empresa adjudicataria proporcionará un **Plan de Seguimiento** semestral con informes de seguimiento que incluyan al menos los siguientes datos:

- Inventario de Equipos.
- Número de impresiones y/o copias por equipo, distinguiendo el uso del B/N y el color.
- Volúmenes recomendados por equipo.
- Número de incidencias.
- Detalle de Incidencias.
- Tiempos de respuesta.
- Facturación mensual desglosada por términos fijos y variables

5.8. Consumibles y su reposición

- El mantenimiento incluirá el **suministro de consumibles** a cargo de la empresa adjudicataria, comprendiendo tóner, tambores, fusores, rodillos y en general cualquier elemento fungible, con excepción del papel y grapas.
- **La solicitud de reposición se generará automáticamente** por el dispositivo, aunque también podrá cursarse por el usuario telefónicamente. Su entrega se efectuará en la dirección de ubicación del equipo al que va destinado.
- Los consumibles suministrados serán nuevos y originales de la marca del fabricante de los equipos, cumpliendo la normativa vigente de la Unión Europea y española, en lo referente a sus aspectos medioambientales y de calidad. Los cartuchos/tóners de colores se podrán cambiar por separado en los equipos de color.
- La empresa adjudicataria se responsabilizará del **mantenimiento de un stock** mínimo de consumibles para evitar tiempos de espera.
- El tóner no deberá ser residuo tóxico ni peligroso y podrá ser incorporado al sistema de gestión de residuos del que dispone el Departamento de Seguridad.

5.9. Acuerdo de Niveles de Servicio

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), definen los indicadores y los niveles de cumplimiento exigidos al adjudicatario, y establece una base objetiva y medible, que refleja su compromiso para la correcta ejecución del objeto del contrato:

El TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO será de 4 horas laborables, tras la notificación de la incidencia, hasta la acción presencial del técnico.

El TIEMPO DE RESOLUCIÓN NORMAL, que transcurre desde que el personal técnico se presenta en la empresa hasta que el equipo está totalmente reparado, no podrá ser superior a **8 horas laborables**.

El TIEMPO DE RESOLUCIÓN ESPECIAL de la avería que requiera la sustitución de alguna pieza del equipo, no podrá ser superior a 12 horas laborables.

A partir de los 3 días laborables en que uno de los equipos multifunción esté parado por avería, la empresa adjudicataria se compromete a entregar e instalar, sin coste adicional, otro equipo en condiciones inmediatas de uso, de iguales o mejores características, durante el tiempo que el equipo esté averiado.

A efectos del cómputo de horas para los ANS, se considera horario laboral, el comprendido entre las **8:00 y las 17:30**, de lunes a viernes.

6. Obligaciones del Adjudicatario

Serán obligaciones del adjudicatario además de las inherentes a la esencia misma del contrato y las expresamente establecidas en el Pliego de Condiciones Particulares del servicio, las siguientes:

- Nombrar a un responsable del servicio que ejerza de interlocutor único, para realizar el correspondiente seguimiento del servicio junto con el responsable del Departamento de Seguridad, en la dirección operativa del proyecto.
- Facilitar al Departamento de Seguridad las formas de contacto permanente del responsable del servicio y asegurarse de que está en disposición de atender en todo momento los requerimientos del Departamento de Seguridad.
- Facilitar al Departamento de Seguridad, los datos personales y profesionales de otras personas responsables de los trabajos que, en su caso, fueran precisos, a los exclusivos efectos de controlar la ejecución del contrato.
- Cumplir estrictamente lo dispuesto por la legislación en materia de Protección de Datos, con carácter de obligación esencial del contrato. Su incumplimiento, además de las acciones legales que pudieran derivarse, supondrá la resolución del contrato.
- Guardar secreto de toda la información a la que por razón del servicio pudiera acceder, obligación que perdurará incluso a la finalización del contrato.
- Actuar sólo con los permisos de acceso a la información que sean específicamente otorgados por el Departamento de Seguridad.
- No instalar ningún programa o software de cualquier tipo sin el conocimiento y aceptación previa del Responsable del Contrato del Departamento de Seguridad.

- Cumplir las normas laborales vigentes y las normas de Prevención de Riesgos Laborales, comprometiéndose a entregar al Departamento de Seguridad la documentación que le sea exigida para acreditar dicho cumplimiento.
- Mantener en correcto estado todos los equipos informáticos o de otro tipo, instalaciones, mobiliario, etc. que sean propiedad del Departamento de Seguridad.
- El adjudicatario está obligado a obtener de las autoridades competentes y a mantener en vigor, los permisos y licencias que para el ejercicio de la actividad sean exigibles, las cuales deberán ser presentadas ante el Departamento de seguridad a requerimiento de ésta.

7. Requerimientos de Seguridad y Continuidad

Estos requerimientos se centrarán principalmente en garantizar la continuidad de los servicios y procesos ante cualquier situación adversa, evitando un impacto significativo en el Departamento de Seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar su política de seguridad y continuidad, mediante la presentación de un plan, para su revisión y aprobación, en el que deberá documentar, desarrollar e implantar las medidas de disponibilidad necesarias para cubrir los indicadores de nivel de servicio de seguridad y disponibilidad y cuyos procedimientos deberán cumplir, en todo momento, con las normativas relativas a la protección de datos de carácter personal y los estándares de seguridad del Departamento de Seguridad.

El Departamento de Seguridad participará en todas las pruebas de este plan. El adjudicatario deberá mantenerlo actualizado.

Toda la información referente a este punto, deberá estar siempre disponible para el personal del Departamento de Seguridad autorizado y previamente identificado.

Toda la documentación y productos que se generen a lo largo del servicio son propiedad exclusiva del Departamento de Seguridad. El adjudicatario no podrá utilizarla para otros fines sin el consentimiento expreso del mismo.

8. Dirección y Seguimiento

Será responsabilidad del Departamento de Seguridad ejercer de una manera continuada la inspección y vigilancia de las prestaciones objeto del contrato.

La empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Existirá una **Dirección Operativa del Proyecto**, formada por el responsable de la empresa adjudicataria y por las personas designadas por el Departamento de Seguridad, con la función de supervisar el desarrollo de las prestaciones contratadas.

Este comité se reunirá al menos una vez al semestre, o bajo petición expresa del Departamento de Seguridad, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de la planificación inicial.
- El estudio de los informes de actividad elaborados por el adjudicatario en el Plan de Seguimiento.
- La evaluación de las prestaciones.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

9. Gestión de la calidad

En el ámbito del aseguramiento de la calidad, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades que serán revisadas y validadas en todo momento por el Departamento de seguridad:

- Asegurar que el nivel de las prestaciones es consistente, completo, correcto y cumple los requisitos y estándares y satisfacen las necesidades del cliente y usuarios.
- Confirmar que se han introducido medidas de calidad en los trabajos efectuados.
- Revisar que los procesos cumplen los estándares y requisitos de calidad, se revisan, implementan y ejecutan correctamente.
- Establecer mecanismos de mejora en el proceso y servicio a partir de la monitorización e indicadores recogidos.
- Hacer seguimiento, con el objeto de que los problemas, defectos y riesgos sean registrados, informados, resueltos y cerrados.
- Ejecutar la mitigación de riesgos para reducir al máximo los defectos y establecer acciones preventivas que mejoren los productos futuros y los servicios.

Los equipamientos deberán ser conformes en el momento de la entrega con la normativa vigente de la Unión Europea y del Estado en cuanto a aspectos de calidad, ergonomía, medio ambiente, ahorro energético, compatibilidad electromagnética, reducción de la radiación emitida y seguridad, así como con las normativas de diseño, fabricación, embalaje y etiquetado.

ANEXO I: CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

EQUIPO TIPO 1	EQUIPO EN BLANCO Y NEGRO
Equipo	Tipo Laser multifunción A3 con impresora y escáner
	Funciones principales: Impresión, copia, escaneo, envío, almacenamiento
Seguridad	Sobreescritura de disco duro incluido
	Encriptación del disco duro con validación FIPS140-3 incluido
	TPM 2.0
	Borrado claves de cifrado NIST SP 800-88
	Autenticación IEEE 802.1x para redes cableadas mediante certificado
	TLS 1.3
Conexiones	Ethernet
Velocidad	Velocidad copiado >= 45 ppm
	Tiempo primera copia <= 6 seg
Nivel de ruido en funcionamiento LWAd	<= de 75 dB
Emisiones de sustancias nocivas	No superarán los siguientes valores según el procedimiento definido en la ecoetiqueta Angel Azul DE-UZ 2019 (2021) o equivalente, o bien mediante certificado de laboratorio o ficha técnica del fabricante: • Compuestos orgánicos volátiles totales ≤ 10 mg/h • Benzeno < 0,05 mg/h • Estireno ≤ 1,0 mg/h • Ozono ≤ 1,5 mg/h • Polvo ≤ 4,0 mg/h
Uso de papel reciclado	Los equipos deberán funcionar perfectamente con papel reciclado
Memoria	RAM >= 3 GB
Disco Duro	Tecnología SSD
	Capacidad >= 250 GB
Velocidad del procesador	Velocidad >= 1,75 GHz
Interface de Red	1000Base-T/100Base-TX
Bandejas de papel	4 bandejas estándar frontales >= 500 hojas cada una
	Bandeja lateral Bypass >= 75 hojas
Capacidad de papel Máxima	TOTAL carga de papel en máquina >= 4.700 hojas
Tamaño máximo de papel	A3
Alimentador automático	De doble cara a 1 pasada, capacidad >= 100 originales
Detección de doble alimentación de originales	Incluido
Resolución	Calidad impresión 1200 x 1200 dpi
Resolución	Calidad de copia 600 x 600 dpi
Pantalla	Táctil, color, personalizable, de uso similar a un Smartphone, con un tamaño mínimo de 10”
Formatos compatibles para el escaneo	TIFF, JPEG, PDF, PDF buscable (OCR)
Accesorio grapadora con finalizador externo	Incluido

EQUIPO TIPO 2	EQUIPO EN COLOR
Equipo	Tipo Laser o led basado en tóner multifunción A3 con impresora y escáner
	Funciones principales: Impresión, copia, escaneo, envío, almacenamiento
Seguridad	Sobreescritura de disco duro incluido
	Encriptación del disco duro con validación FIPS140-3 incluido
	TPM 2.0
	Borrado claves de cifrado NIST SP 800-88
	Autenticación IEEE 802.1x para redes cableadas mediante certificado
	TLS 1.3
Conexiones	Ethernet
Velocidad	Velocidad copiado >= 40 ppm
	Tiempo primera copia <= 12 seg
Nivel de ruido en funcionamiento LWAd	<= de 75 dB
Emisiones de sustancias nocivas	No superarán los siguientes valores según el procedimiento definido en la ecoetiqueta Angel Azul DE-UZ 2019 (2021, o bien mediante certificado de laboratorio o ficha técnica del fabricante: • Compuestos orgánicos volátiles totales ≤ 18 mg/h • Benzeno < 0,05 mg/h • Estireno ≤ 1,8 mg/h • Ozono ≤ 3,0 mg/h • Polvo ≤ 4,0 mg/h
Uso de papel reciclado	Los equipos deberán funcionar perfectamente con papel reciclado
Memoria	RAM >= 3 GB
Disco Duro	Tecnología SSD
	Capacidad >= 250 GB
Velocidad del procesador	Velocidad >= 1,75 GHz
Interface de Red	1000Base-T/100Base-TX
Bandejas de papel	4 bandejas estándar frontales >= 500 hojas cada una
	Bandeja lateral Bypass >= 75 hojas
Capacidad de papel Máxima	TOTAL carga de papel en máquina >= 4.700 hojas
Tamaño máximo de papel	A3
Alimentador automático	De doble cara a 1 pasada, capacidad >= 100 originales
Detección de doble alimentación de originales	Incluido
Resolución	Calidad impresión 1200 x 1200 dpi
Resolución	Calidad de copia 600 x 600 dpi
Pantalla	Táctil, color, personalizable, de uso similar a un Smartphone, con un tamaño mínimo de 10”
Formatos compatibles para el escaneo	TIFF, JPEG, PDF, PDF buscable (OCR)
Accesorio grapadora con finalizador externo	Incluido

Para la acreditación de estos requisitos se deberán adjuntar las fichas técnicas del fabricante y/o certificados de entidades debidamente homologadas donde se verifique su cumplimiento.

ANEXO II: UBICACIONES DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIÓN

	Equipos B/N	Equipos Color
ARABA		
Comisaría de Gasteiz	5	4
Sección Miñones		1
Comisaría de Laudio	1	1
Comisaría de Laguardia	1	1
Base de Berrozi	2	4
Base de Iradier (Arkaute)	2	4
BIZKAIA		
Comisaría de Basauri	2	1
Comisaría de Balmaseda	1	1
OAC de Barakaldo	1	
Comisaría de Bilbao	9	4
Comisaría de Durango	2	1
Central de Erandio	25	42
Comisaría de Gernika	2	1
Comisaría de Getxo	1	1
Base de Iurreta	4	5
Comisaría de Sestao	3	1
Comisaría de Muskiz	2	1
Comisaría de Erandio	2	1
Comisaría de Ondarroa	1	1
Comisaría de Galdakao	1	1
GIPUZKOA		
Comisaría de Donostia	4	3
Central de Oiartzun	5	5
Comisaría Deba – Urola (Bergara + Zumarraga)	3	2
Comisaría de Eibar	2	1
Comisaría de Rentería	1	1
Comisaría de Hernani	1	1
Comisaría de Irun	1	1
Comisaría de Oria (Tolosa)	2	1
Comisaría de Urola – Kosta (Zarautz)	1	1
TOTAL	**87**	**92**

*Previsión inicial de cada Centro sujeta a posibles modificaciones derivadas de motivos organizativos.