Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Pliego de Condiciones Técnicas

Contratación de Servicio de Suministro de “Consumibles de Impresión”

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:

Índice

1 Introducción 4
2 Objeto del contrato 5
3 Alcance del servicio 6
3.1 Alcance organizativo 6
3.2 Alcance operativo. 6
3.3 Situación actual. 7
3.4 Capacidad del servicio 7
4 Necesidades identificadas 8
4.1 Características técnicas y ambientales del material del material 8
4.2 Procedimientos. 8
5 Condiciones del servicio 11
5.1 Equipo 11
5.2 Ubicación 11
5.3 Medios 11
6 Fases de la prestación del servicio 12
6.1 Fase de transición 12
6.2 Prestación normal del servicio 12
6.3 Devolución del servicio 12
7 Niveles de servicio 14
7.1 Seguimiento y reporte de los ANS 14
7.2 Acuerdos de Niveles de Servicio 14
Tabla de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) 15
8 Gobierno y seguimiento del servicio 16
8.1 Responsabilidades y gestión del servicio 16
8.2 Modificaciones en los servicios 16
8.3 Equipo de trabajo 16
9 Condiciones de Seguridad/Generales 17
10 Anexo I 18

1 Introducción

EJIE, empresa pública del Gobierno Vasco contribuye, mediante la prestación de servicios informáticos, a conseguir una Administración Pública Vasca moderna y eficiente, construyendo y manteniendo la infraestructura de los Sistemas de Información y posibilitando su continuidad y seguridad en base a un personal cualificado y a unos recursos y costes adecuados a la demanda.

EJIE, tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus entidades cliente, para ello se ha impuesto como objetivos permanentes los siguientes:

- Prestar servicios de manera eficiente y con calidad, asegurando el cumplimiento de los plazos de respuesta y un nivel "cero" de reclamaciones e incidencias.
- Prestar servicios competitivos en relación al sector, en base a la permanente adecuación de los servicios internos al ámbito de actuación y asignando los recursos óptimos mediante la aplicación de los principios de racionalidad, especialidad y eficiencia.
- Integrarse activamente con sus entidades cliente en un entorno de transparencia, comunicación y con objetivos comunes: comprensión del problema, enfoque adecuado y resolución satisfactoria.
- Obtener una imagen corporativa de servicio eficiente, de calidad y de empresa en punta tecnológica en el sector.

2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la contratación del suministro y gestión de consumibles de impresión para elementos microinformáticos.

Los consumibles, tanto originales como compatibles, deberán ser de la máxima capacidad disponible en cada modelo.

Como objetivos generales, el servicio deberá conseguir:

- Implantación de un servicio de provisión de consumibles gestionado y de calidad
- Garantizar la entrega del material solicitado en el tiempo comprometido
- Gestión y resolución de las posibles incidencias en el tiempo comprometido
- Gestión de los residuos relacionados con el servicio, garantizando el cumplimiento de normas reguladoras vigentes

3 Alcance del servicio

3.1 Alcance organizativo

Las entidades objeto del suministros y servicio de gestión del mismo, a implantar son las siguientes:

Actualmente los usuarios pertenecen a las organizaciones:

- Gobierno Vasco
- Organismos autónomos, algunas sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca
- KZGunea
- Red Sectorial de Justicia

3.2 Alcance operativo.

El ámbito de dispositivos a atender está delimitado por el inventario oficial de dispositivos, actualmente en la CMDB y que es mantenido por los propietarios y/o responsables de los mismos.

La gestión de la reposición deberá realizarse a través de un sistema de peticiones, la gestión de las incidencias se hará a través del sistema ITSM vigente en EJIE.

Las entregas se realizarán en la ubicación que tiene asignada cada dispositivo.

El alcance de este pliego incluye todos los elementos que se relacionan en el fichero que se adjunta en Anexo I (Tabla I, Tabla II y Tabla III). Este fichero dispone de información a 30 de septiembre de 2021, y ha podido sufrir alguna variación.

En este parque están incluidas tanto las impresoras de red, como las de puesto.

- Una gran mayoría de las impresoras se encuentran en “modalidad renting” (periodos de renovación en torno a cuatro años), no obstante, hay dispositivos con más de 7 años de vida.

Los consumibles podrán sufrir variaciones propias de la modificación de los modelos de las máquinas y de la evolución de los propios componentes.

El servicio a proporcionar para todos los elementos que se relacionan en inventario actualizado es el de entregar el consumible en la ubicación correspondiente que se indique en la solicitud realizada.

El servicio a proporcionar **tiene que contemplar** los siguientes aspectos:

- El proyecto de despliegue del servicio
- La provisión y entrega de los elementos solicitados en la ubicación que se indique en la petición
- La gestión de la garantía de los elementos que se entreguen
- La retirada de los elementos agotados o defectuosos mediante acciones planificadas, garantizando el cumplimiento de las normas de gestión medioambiental vigentes
- La disponibilidad de aplicación de solicitud de material, gestionada, web en internet, que funcione con Internet Explorer
- La disponibilidad de un sistema de informes de consumo y facturación, así como de calidad
- La devolución de todos los elementos por cambio de marca de consumible o solución relacionada, a precio de compra
- La retirada, devolución, del material que por cambio del modelo de dispositivo (obsolescencia), a precio de compra

3.3 Situación actual.

Se estima un servicio con los siguientes datos referenciados en el “Anexo-Parque_Impresoras”:

- Inicialmente un número de 4.329 impresoras.
- 420 ubicaciones diferentes.

Las entregas se realizan en las ubicaciones de los dispositivos, mediante contacto con las personas responsables de los dispositivos.

Las entregas y la resolución de incidencias están gestionadas mediante acuerdos de nivel de servicio. La gestión se realiza a través de la herramienta de ticketing de EJIE.

3.4 Capacidad del servicio

La evolución del número de elementos entregados a lo largo de los últimos años va variando en función del uso de elementos en renting o con soluciones de tipo pago por uso que se despliegan puntualmente por las entidades cliente.

2018	2019	2020	2021 (incluido sept)
8.053	7.242	5.310	5.313

4 Necesidades identificadas

Los servicios objeto del presente pliego se distribuyen en diversas funciones asociadas a los servicios que actualmente se contemplan en la reposición de consumibles de impresión.

- Diseño de un servicio de calidad, eficiente, sostenible y dinámico.
- Descripción de un plan real de implantación del servicio.
- Gestión operativa, veraz y comprometida con una ejecución basada en los niveles de servicio acordados.

El adjudicatario deberá realizar toda la reposición de los consumibles de impresión, desde la solicitud hasta la gestión de residuos. Para ello:

- Entregará los consumibles cuando se lo soliciten y en las ubicaciones de los dispositivos de impresión para los que lo hayan solicitado dentro de los acuerdos de niveles de servicio marcados.
- Todos los consumibles deben ser para los elementos microinformáticos que se encuentran en el inventario que periódicamente se entregara desde EJIE a la empresa adjudicataria.
- Informará mensualmente de la marcha del servicio con indicadores medibles.
- Así mismo, en los diferentes envíos, se irá completando un mapa del número y ubicación postal de los diferentes dispositivos a los que se les proporciona el servicio.
    - Esta información cumplimentada se entregará al final del servicio y puede ser requerida en cualquier momento.
- Los elementos agotados retirados y los defectuosos/averiados deberán ser destruidos por una empresa homologada que cumple los requisitos medioambientales en esta materia.
    - Trimestralmente se hará entrega a EJIE del documento que acredite el cumplimiento de este requisito. Su no cumplimiento, conllevará la rescisión del contrato.
    - Documento que acredite el tratamiento de los residuos por la empresa homologada y que forma parte de la propuesta.

4.1 Características técnicas y ambientales del material del material

Los tóners o cartuchos de tinta no han de contener metales pesados como constituyentes (mercurio, cadmio, plomo, níquel o cromo hexavalente) en concentraciones mayores a 100 ppm (100 mg/kg).

Tampoco han de contener sustancias constituyentes clasificadas con una o más de las siguientes frases de peligro según el Reglamento (CE) nº 1272/2008: H350, H351i, H351, H340, H341, H360, H361, H370, H371, H372 y H373.

Estén fabricados con componentes reutilizados en como mínimo un 75% en peso (en vacío).

Cumplan con otros requisitos más estrictos de composición química definidos en alguna ecoetiqueta Tipo I (como el Ángel Azul, Cisne Nórdico, ecoetiqueta austríaca o equivalente) versión 2013 o posterior).

4.2 Procedimientos.

Se identifican a continuación los principales procedimientos que se contempla contratar.

4.2.1 Gestión de la configuración

La aplicación de solicitudes debe garantizar que puede gestionar los elementos objeto del servicio, de manera que delimitará los dispositivos por departamentos/organismos, dispondrá de un sistema de mantenimiento y que servirá de base para la facturación posterior.

Los sistemas de información sobre los que se apoya la gestión debe ser mantenida, de manera correcta, fidedigna y en el tiempo requerido, y establecer los procedimientos que lo garanticen.

4.2.2 Gestión de accesos y seguridad

La aplicación dispondrá de un control de accesos delimitando qué se puede pedir, de qué se puede pedir y quién puede pedir. Los solicitantes autorizados por cada departamento sólo podrán pedir consumibles para aquellos elementos que EJIE haya indicado a la adjudicataria. Dispondrá de perfil específico para EJIE que podrá acceder a la información objeto del contrato.

4.2.3 Gestión de garantías

Se considera que un consumible está en fuera de garantía si se ha consumido más del 95%. En todos los demás casos, si el elemento falla, debe ser repuesto por un elemento nuevo.

4.2.4 Gestión de incidencias

La adjudicataria se debe integrar como grupo resolutor en el sistema de Incidencias de EJIE de manera que participe como un grupo resolutor más. La herramienta actual es Remedy de BMC, aunque deberá adaptarse a las nuevas soluciones de tecnología, que será ServiceNow.

Los casos que deben atenderse, al menos, son:

- Consumible defectuoso
- Retirada de tóneres usados
- Reclamaciones

4.2.5 Gestión de Peticiones

Se utilizará como herramienta de gestión la que la adjudicataria proponga o bien si considera que es más adecuado, el sistema de Peticiones de EJIE de manera que la adjudicataria participe como un grupo resolutor más. La herramienta actual es Remedy de BMC, aunque deberá adaptarse a las nuevas soluciones de tecnología, que será ServiceNow.

Las funciones que debe contemplar la herramienta son:

- Control de accesos mediante usuario y contraseña o certificados
- Gestor de peticiones con identificación de persona cliente y registro de pedidos
- Base de datos de configuración integrada o actualizada mediante procedimiento con catálogo de dispositivos a ser mantenidos
- Catálogo de consumibles que pueda ser gestionado, asociado a cada entidad cliente
- Gestión de la facturación
- Gestión de informes

4.2.6 Gestión de residuos

La adjudicataria deberá proveer de contenedores para recoger los elementos usados en las ubicaciones donde se envía tóner. La adjudicataria deberá realizar una retirada periódica de los contenedores llenos y una reposición de los mismos

La gestión de residuos que se presente debe garantizar el cumplimiento de la normativa medioambiental y legal vigente.

El adjudicatario gestionará los residuos de tóner de impresión a través de una empresa remanufacturadora para su reutilización. En caso de no ser posible su remanufactura debido a componentes críticos deteriorados, el residuo se gestionará a través de un gestor autorizado de residuos.

El adjudicatario deberá entregar un certificado de la retirada con los Kg y especificación del material retirado así como el destino que se le ha dado ha dicho residuo, remanufactura o gestión a través de gestor autorizado.

4.2.7 Gestión de facturación

Mensualmente se emitirán informes de facturación, desglosándolo en organizaciones y estructuras propias, a partir de la información de configuración, accesos y pedidos.

La adjudicaría presentará, adicionalmente, un informe formal de la facturación antes del quinto día hábil del mes siguiente al período evaluado.

Debe tenerse en cuenta que la diversidad de clientes/as puede contemplar procedimientos con especificaciones particulares.

Por otro lado, deben mantenerse los sistemas de información sobre los que se apoya la gestión actual, de manera correcta, fidedigna y en el tiempo requerido, y establecer los procedimientos que lo garanticen.

4.2.8 Seguimiento y control

Las tareas principales de esta función garantizan que los servicios provistos a los usuarios cumplen con los requisitos del servicio, los niveles comprometidos, los procedimientos de calidad y control están operativos y son eficaces.

Mensualmente se realizará seguimiento del servicio, donde se presentarán los informes de servicio.

5 Condiciones del servicio

Las condiciones generales del servicio indican temas como los perfiles, los medios, etc, que definen cómo debe darse el servicio.

5.1 Equipo

Para la ejecución del servicio se ha identificado la necesidad de que se proporcione en bilingüe: Euskera y Español.

5.2 Ubicación

Inicialmente las tareas encomendadas se realizarán desde la ubicación de la adjudicataria. Las entregas se realizarán in-situ en las ubicaciones referenciadas en el documento “Anexo-Parque_Impresoras”.

En caso de ser en los locales de la adjudicataria, éste debe garantizar y deberá cumplir la *Política de Seguridad proveedores/as externas en las condiciones del apartado “Condiciones de Seguridad/Generales”* del presente pliego y en el pliego de condiciones particulares, con las penalidades asociadas a la falta de cumplimiento de las mismas.

5.3 Medios

La adjudicataria deberá poner todos los recursos y medios necesarios para que se puedan realizar las tareas identificadas en los apartados previos. Se entiende como medios a todo equipamiento necesario para operar y realizar las tareas que se soliciten, es decir, PCs, teléfonos, móviles, transportes, etc… y estos estarán al completo incluidos en el precio de la oferta..

6 Fases de la prestación del servicio

Se establecen tres fases en el servicio, la transición, la operación y la devolución del servicio.

6.1 Fase de transición

La Licitadora en su propuesta deberá presentar el **Plan de transición previsto**, y se encargará de recibir las tareas que se le encomienden, documentarlas y convertir las demandas en un servicio en evolución continua.

La **aprobación de la transición** y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada en el momento en que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda probar y garantizar la correcta ejecución del servicio.

Durante esta fase se deberá, entre otras:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento;
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio;
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición.

6.2 Prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

6.3 Devolución del servicio

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante al menos los 2 últimos meses del Contrato (del periodo inicial o de las correspondientes prórrogas). Durante este periodo la adjudicataria colaborará con EJIE o con quien EJIE designe, en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el Servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado. En concreto la adjudicataria deberá, entre otras:

- Traspasar a EJIE o con quien EJIE designe todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del servicio;
- Entregar EJIE o con quien EJIE designe, la situación actual del servicio en cuanto a compromisos, obligaciones, planificaciones, proyectos y reclamaciones.
- Entregar EJIE o con quien EJIE designe, la totalidad de las herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc.;
- Todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación del Servicio; y
- Cualquier otra información requerida por la entidad cliente relacionado con los Servicios.

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la adjudicataria deberá entregar el plan de devolución del servicio, que será aprobado por EJIE a los 20 días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el

que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva adjudicataria entrante durante la fase de devolución.

7 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la adjudicataria del Servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la adjudicataria del Servicio.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento.

Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá recoger indicadores adicionales a los recogidos en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición. Los niveles de Servicio deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la adjudicataria podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, serán revisados anualmente entre la adjudicataria y EJIE. También podrán ser añadidos nuevos ANS si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

Una vez finalizado el periodo de transición, la adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

7.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del Comité de Seguimiento del Contrato, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario, mediante otras herramientas como un portal o cuadro de mando para el seguimiento del servicio, que permita para su vigilancia constante.

La adjudicaría presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. Todos los datos y referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

7.2 Acuerdos de Niveles de Servicio

Los niveles de servicio se han definido como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Serán indicadores de medida para monitorizar y controlar la correcta evolución del servicio y llevarán asociada una penalización. Anualmente como se comenta más adelante se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los

objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS por petición de alguna de las partes.

Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte de EJIE, que deberá de validarlos según los plazos que se acuerden. Dichos documentos no se considerarán validos si no disponen de la calidad necesaria según estándares de mercado.

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán como mínimo los siguientes:

Tabla de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Tiempo de medida
ANS-01	Gestión de entrega de consumibles	Tiempo de entrega de los consumibles. El control es de dos días naturales (48 h.).	>= 98%	Mensual
ANS-02	Calidad del producto	Número de consumibles defectuosos entregados.	<= 2%	Mensual
ANS-03	Gestión de la reposición consumibles defectuosos	Tiempo de reposición de los consumibles defectuosos. El control es de un día natural (24 h.).	>= 90%	Mensual
ANS-04	Actualización de BD de la adjudicataria	Tiempo básico de actualización de la Base de Datos de la adjudicataria, de las impresoras y consumibles.	100%	Mensual
ANS-05	Reclamaciones	Número de reclamaciones abiertas. El control es <= 5 reclamaciones	100%	Mensual
ANS-06	Entrega de Informes mensuales	Mide el tiempo máximo para elaborar informes. El control es antes del día 10 de cada mes.	100%	Mensual
ANS-07	Entrega de Informes de facturación mensual	Mide el tiempo máximo para elaborar informes de facturación. El control es antes del día 5 de cada mes.	100%	Mensual
ANS-08	Mantenimiento documentación de seguridad	La documentación del personal del servicio debe estar siempre actualizada y ser veraz.	100%	Mensual

8 Gobierno y seguimiento del servicio

Durante los tres primeros meses, se realizarán reuniones semanales, a fin de verificar la implantación, el funcionamiento del sistema y tomar medidas correctoras si fuera necesario. Posteriormente EJIE controlará mensualmente y durante la duración del contrato, el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos y los plazos de ejecución establecidos. Se comprobarán los posibles incumplimientos de dichos niveles y plazos.

8.1 Responsabilidades y gestión del servicio

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, y la satisfacción de los clientes y clientas receptores del servicio.

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.

La adjudicataria deberá de identificar un único perfil de interlocución, un/a Director/a del Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicha persona será la responsable de gestionar y coordinar el Servicio.

8.2 Modificaciones en los servicios

Dependiendo de las necesidades de las entidades cliente, en la prestación de los servicios pueden surgir modificaciones de procedimientos o ajustes en las ubicaciones. Será revisada la situación con una periodicidad semestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para la adjudicataria.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma.

8.3 Equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Los cambios se aprobarán en las reuniones de gestión.

9 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A., así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. La Licitadora pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La Licitadora se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas Proveedoras” publicadas en www.ejie.es, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Licitadores” de dichas políticas:
    - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
    - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “de la Licitadora”
    - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- La adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas Proveedoras”.Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

Es obligación de la adjudicataria mantener la documentación específica de seguridad, garantizando la veracidad de la información. Esta información será objeto de auditorías y su incumplimiento supone la aplicación de penalizaciones ya que en caso de incumplimiento.

10 Anexo I

Fichero con parque de dispositivos de impresión a 30 de septiembre de 2021. (Anexo-Parque_Impresoras.xlsx).