EXPEDIENTE Nº: EJIE-045-2023

Servicios de Impresión en modalidad de Pago por Uso.

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Mayo de 2023

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento 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:
1.0		Versión inicial		

Índice

1 Perfil de la compañía 4

2 Necesidad e idoneidad de la contratación ..... ¡Error! Marcador no definido.

3 Alcance del servicio 7

3.1 Alcance organizativo 7

3.2 Alcance técnico 7

3.3 Disponibilidad 8

4 Situación Actual 5

5 Servicios a prestar 9

5.1 Descripción del servicio 9

5.2 Condiciones de entrega de los equipos 22

5.3 Prestación del servicio 23

5.4 Cualificación Técnica 23

5.5 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios 23

6 Condiciones del servicio 25

7 Fases de la prestación del servicio 27

7.1 Fase de transición 27

7.2 Fase de prestación normal del servicio 28

7.3 Fase de devolución 29

8 Gobierno y seguimiento del servicio 31

8.1 Responsabilidades y gestión del servicio 31

8.2 Modificaciones en los servicios 33

8.3 Constitución inicial del equipo de trabajo ..... **¡Error! Marcador no definido.**

8.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo ..... **¡Error! Marcador no definido.**

9 Condiciones de Seguridad/Generales 34

10 ANEXO I – Volumetría de impresiones 35

11 ANEXO II – Volumetría de dispositivos por Tipología 36

12 ANEXO III – Volumetría de dispositivos por Organismo ..... ¡Error! Marcador no definido.

13 ANEXO IV – Plan de renovación del equipamiento 38

1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Situación Actual

2.1 Tipologías de equipamiento de impresión

Actualmente existen las siguientes tipologías de impresoras desplegadas como parte del servicio y en el modelo de PPI:

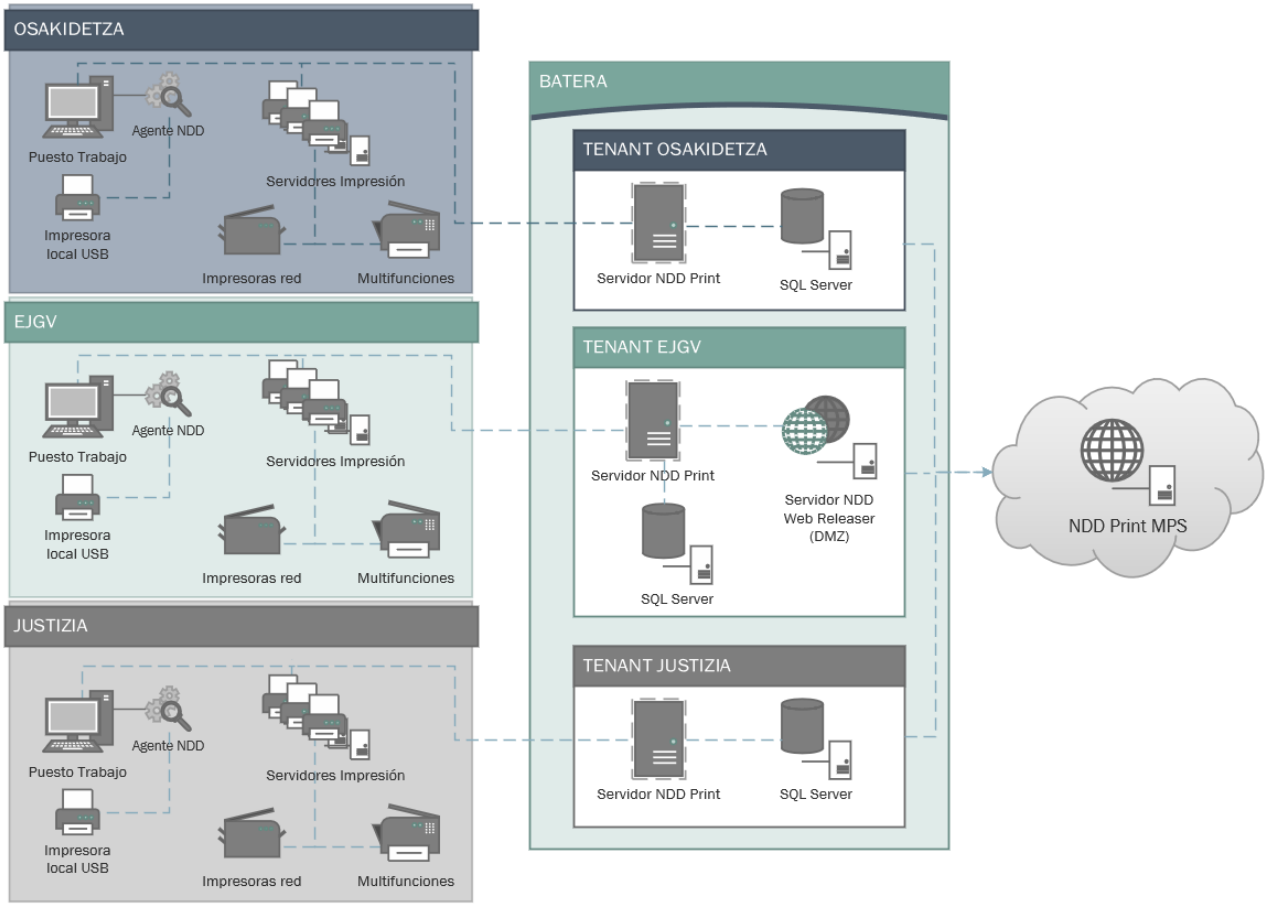
- Puesto B&N A4
- Puesto Color A4
- Red B&N A4
- Red B&N A4 Altas Prestaciones
- Red Color A4
- Multifunción Red Color A3 Altas Prestaciones
- Multifunción Red Color A4
- Multifunción Red Color A3

Se identifican en el Anexo II el número de unidades de cada tipología

2.2 Número de Copias

Se identifican en el Anexo I el número de unidades de cada tipo

2.3 Arquitectura del servicio



2.4 Entidades suscritas al servicio

Actualmente a este servicio, englobado dentro de la línea de servicios convergentes de Puesto de Trabajo, están suscritas las siguientes entidades y departamentos:

- Osakidetza
- EJIE
- ETS
- Red Sectorial de Justicia

Sin embargo, al tratarse de un servicio convergente es idea que se suscriban otras entidades, como pudieran ser, por ejemplo, los departamentos de Administración General o la red de centros educativos.

3 Alcance del servicio

3.1 Alcance organizativo

De manera inicial, el alcance organizativo de los Servicios de impresión a prestar por parte de la Adjudicataria incluye actualmente a siguientes organismos: Osakidetza, EJIE, ETS, Red Sectorial de Justizia, Alokabide, Lanbide y Administración General.

Debido a la naturaleza del servicio, tanto el ámbito como el alcance podrán verse modificados a lo largo de la ejecución del contrato, previo acuerdo del comité estratégico. El número de sedes podrá variar a lo largo de la ejecución del contrato, con la baja o incorporación de nuevos centros, por lo que la Adjudicataria deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los cambios debidos a necesidades que surjan como consecuencia de dicha evolución.

En cualquier caso, el Gobierno Vasco está inmerso en un proceso de convergencia que hace que durante la duración del presente contrato se puedan ir incorporando (actualmente sin compromiso de incorporación) nuevas organizaciones no previstas inicialmente en el alcance organizativo del presente pliego.

Los clientes que pueden solicitar este servicio son los siguientes:

- Gobierno Vasco
- Organismos Autónomos (OOAA)
- Otras Entidades del sector Público Vasco

Por tanto, ante una posible demanda en el servicio, durante el transcurso de la prestación del servicio, éste podrá modificarse, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y, siendo dichas modificaciones obligatorias para la Adjudicataria.

3.2 Alcance técnico

De manera gráfica se muestran en la siguiente imagen los diferentes ámbitos de servicio que EJIE ofrece, y señalado en rojo el correspondiente al presente pliego. En el próximo epígrafe se describe las actividades concretas a realizar por la Adjudicataria.

Es importante recalcar que en el siguiente gráfico se señalan junto a Gobierno Vasco a todos los organismos y entidades. El servicio se podrá extender a aquellos organismos y entidades que progresivamente lo vayan requiriendo y sea aplicable eficientemente, por ser similar al existente.



3.3 Disponibilidad

El servicio se ofrecerá en régimen de **24x7** (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, siendo los niveles de actuación los siguientes:

- El calendario de asistencia se ajustará exactamente al calendario laboral del Cliente, independientemente del calendario de la localidad o comunidad de la empresa adjudicataria
- El horario de atención habitual es:
  - Jornada partida: Lunes a jueves: 7:30h a 18h. Viernes: 7:30h a 16h.
  - Jornada continua: Lunes a Viernes: 7:30h a 16h.
- Existen una serie de edificios para el ámbito de Osakidetza que por su criticidad tienen un horario de soporte que deberá cumplir con los ANS especificados y en el punto de Soporte y explotación del presente pliego

En el horario extraordinario el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica
- Acceso remoto vía las herramientas definidas por EJIE para acceso a sus sistemas:
  1. VPNs o VDIs con autenticación multifactor.
  2. Las herramientas requeridas se detallarán a la empresa adjudicataria en el momento de inicio del servicio (por ejemplo, OKTA Verify o Microsoft Authenticator).
- Presencia in situ. El servicio requerirá únicamente la presencia física de uno o varios integrantes específicos del servicio en sus oficinas o las de cliente para el tratamiento de incidencias en el servicio o realizar intervenciones planificadas que requieran de la presencia en EJIE o sus clientes, como son por ejemplo OSAKIDETZA, Justizia o Administración General. Todas estas solicitudes se consideran un requisito más del servicio no pudiendo, en ningún caso, suponer un sobrecoste para EJIE. A efectos de coordinación y organización del adjudicatario las solicitudes se comunicarán por los cauces establecidos con un preaviso suficiente.

Se estima que habrá parte de la carga de trabajo que esporádicamente se deberá realizar fuera de horario habitual. Esta actividad no será objeto de valoración aparte por no considerarse significativa.

4 Servicios a prestar

Las Licitadoras prestarán los servicios contenidos en el presente pliego, conforme a las condiciones descritas. EJIE formalizará un contrato con la empresa propuesta como Adjudicataria y una vez haya aportado la documentación solicitada por EJIE en la notificación de adjudicación.

Los servicios que se describen en este punto describen de manera general las tareas a realizar por parte de la Adjudicataria, pero en ningún caso suponen una lista exhaustiva de tareas, de manera que aquellas tareas no mostradas aquí, pero relacionadas directamente con el objeto de la contratación, se entenderán incluidas en el Servicio a prestar por parte de la Adjudicataria.

4.1 Descripción del servicio

El servicio prestado por la Adjudicataria consistirá en un servicio de impresión bajo la modalidad de pago por uso.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades a realizar por la Adjudicataria dentro del alcance del Servicio.

4.1.1 Recepción del parque actual

Las condiciones de Servicio actuales deben ser asumidas por la Adjudicataria, de manera que en la fase de transición y durante la fase de renovación del equipamiento, el usuario no perciba menoscabo del servicio. Los principales servicios son instalaciones, configuraciones, mantenimiento de hardware y software y gestión de garantías.

Las condiciones de servicio actuales son las siguientes:

a) **Equipamiento sin garantía.** Se atienden y se resuelven todas las incidencias hasta que el elemento sea sustituido.
b) **Equipamiento en garantía**. Se atienden y resuelven todas las incidencias, se gestionan las garantías y los costes están incluidos en el coste del servicio.
c) **Equipos en renting**. Se atienden y resuelven las incidencias, se gestionan las garantías y los costes está incluidos en el servicio. Estos elementos solo podrán ser sustituidos cuando finalice el renting, momento en que deben ser preparados para devolución.

En el caso a), los costes derivados de este mantenimiento están incluidos en la cuota de mantenimiento del equipamiento existente, que se pagará durante el primer año de contrato.

En los casos b) y c), los costes derivados de este mantenimiento están incluidos en la cuota variable en modalidad pago por uso, una vez que la Adjudicataria sea capaz de monitorizar o controlar el consumo de copias de dichos equipos.

En cualquiera de los casos, si un equipo está bajo el servicio actual y se le están facturando sus copias, estas se seguirán facturando, utilizando la siguiente tabla de equivalencias con respecto a los precios de copia de la oferta que sea adjudicataria del servicio:

Tipología ACTUAL	Modelo ACTUAL	Tipología correspondiente
Puesto B&N A4	Epson WF -M5299DW	Impresora A4 BN Puesto DESPACHO
Puesto Color A4	Epson WF-C5290DW	Impresora A4 Color Puesto
Red B&N A4	Ricoh SP4520DN	Impresora A4 BN compartida

Red B&N A4 Altas Prestaciones	Ricoh P800	Impresora A4 BN Alta Producción
Red Color A4	Epson WF-6090	Impresora A4 Color compartida
Multifunción Red Color A3 Altas Prestaciones	Epson WF-Enterprise C20600 D4TWF	MFP A3 Color Alta Producción
Multifunción Red Color A4	Epson WF-C579 RDTWF	MFP A4 Color compartida
Multifunción Red Color A3	Epson WF-C879 RD3TWFC	MFP A3 Color pequeño grupo

4.1.2 Provisión del equipo de impresión

Consistirá en el suministro de los equipos necesarios para el Cliente en la ubicación que requiera en modalidad de arrendamiento (renting), mantenimiento y retirada del mismo, cuyas especificaciones están asociadas a las necesidades detectadas

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el proveedor gestionará el equipamiento y el almacén que necesite para el desarrollo y operación del servicio.

Todos los equipos entregados serán etiquetados por la Adjudicataria, siguiendo la nomenclatura y formatos gráficos establecidos por EJIE, con una etiqueta física (provista por la Adjudicataria) en un lugar legible para el Receptor del servicio. La etiqueta física deberá ser de material que dificulte su retirada y que sea resistente a los productos de limpieza utilizados en entornos sanitarios, temperatura, roce etc. Este número de etiqueta será el usado como campo clave identificativo del elemento en el inventario/CMDB y en las interacciones realizadas a través del CAU. Si es técnicamente posible, el código de etiqueta también se introducirá como información electrónica en el propio dispositivo.

4.1.3 Instalación y traslado del equipo de impresión

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a la instalación del equipo de impresión son:

- Transporte de todos los elementos hardware (dispositivos de impresión y todos sus accesorios) y software a las instalaciones del Cliente.
- Instalación física de los dispositivos en la ubicación del Cliente.
- Puesta en marcha del dispositivo de impresión. Para las impresoras que requieran de un servidor de impresión EJIE proporcionará la infraestructura necesaria para ellos. A su vez, será EJIE quien la incluirá en el servidor de impresión.
- Provisión de los elementos software necesarios, por ejemplo, drivers o software cliente.
- Preparar y validar conjuntamente con el personal técnico de EJIE, la entrega del software cliente o controladores y la configuración estándar de los dispositivos necesarios en las estaciones de trabajo de los Receptores del servicio.
- Configuración de los dispositivos cumpliendo los requerimientos de seguridad de EJIE.
- Instalación de los accesorios (unidad dúplex, dispositivos de entrada y salida de papel, etc.)de los equipos.
- Configuración de los módulos de seguridad, autenticación y autorización en los equipos quelleven integrada esta funcionalidad.
- Incorporación de los dispositivos en la plataforma de gestión definida.
- Suministro, reposición e instalación de los fungibles, consumibles, etc.
- Asignación de contraseñas para la configuración remota de los equipos.
- Validación del correcto funcionamiento del dispositivo una vez instalado.

- La Adjudicataria deberá realizar, sin coste adicional, el cambio de ubicación (entre cualquiera de los centros atendidos por el Servicio) y su reinstalación (incluido el transporte y cualquier otro gasto). Este servicio estará limitado a un 2% anual del total del parque gestionado) ysólo en horario laboral, con una petición previa con al menos 3 días laborables de antelación. Dicho movimiento deberá ser aceptado por EJIE.
- La instalación, retirada y reemplazo de cualquier dispositivo en las instalaciones del Cliente requerirá de la autorización previa de EJIE y el Cliente para ser realizada.

4.1.4 Cláusula de previsión de obsolescencia, descatalogación o nuevas versiones de productos

Si durante la vigencia del contrato y dándose la condición de que fuese necesaria una reposición, o la solicitud nueva de alguno de los productos y modelos y éste quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir, se deberá reponer un modelo igual o superior en cuanto a las especificaciones técnicas y requisitos de los productos definidos en el presente pliego, sin incremento de coste para EJIE.

Por otro lado, se contempla también que nuevos modelos de elementos con diseño técnico evolucionado puedan ser los modelos que sustituyan a elementos especificados en el presente pliego. Cambios diseño de procesadores, de memoria, etc.… por evolución tecnológica pueden proporcionar modelos definidos técnicamente de diferente manera pero que funcionalmente cubran la misma necesidad definida en el pliego. **No se contempla, sin embargo, incremento de precio en estos casos.**

Finalizado el periodo inicial y previo a la posible prórroga del contrato, la Adjudicataria propondrá los nuevos equipos que, por evolución tecnológica ocurrida durante la vigencia del contrato, podrían sustituir a los equipos existentes, sin que ello suponga un incremento en el coste del equipo para EJIE. EJIE deberá validar y probar funcional y técnicamente esos modelos propuestos, validarlos, y actualizar el catálogo de sus equipos.

4.1.5 Gestión de inventario y activos

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a lagestión de inventario del equipo de impresión son:

- Cierre administrativo de la instalación e inventariado de los equipos instalados.
- Actualización del inventario del parque de impresión, información técnica, información contractual, información organizativa y operativa.

4.1.6 Devolución de equipamiento

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a la devolución del equipo de impresión son:

- La Adjudicataria se hará cargo de la retirada de todos los dispositivos de impresión actuales a ser renovados, siendo su responsabilidad en este último caso el cumplimiento de la normativa vigente y certificando la retirada. La empresa deberá estar certificada mediante ISO 14001. Así mismo, la retirada del material se hará conforme a la legislación vigente, en caso de destrucción del material se deberá aportar los certificados correspondientes a las máquinas retiradas.
- Al retirar el equipo, la Adjudicataria deberá eliminar cualquier tipo de identificación, eliminar laconfiguración del equipo y formatear los dispositivos de almacenamiento relacionados. Está actividad será auditada por parte de EJIE.
- En cualquier intervención del equipo se deberá coordinar los cambios en los sistemas y componentes operados por la Adjudicataria que podrían afectar los niveles de servicio de otras áreas de servicio del Cliente.
- Todo equipamiento obsoleto, una vez sustituido debe ser “limpiado”, retirado y enviado a

reciclaje según las normas vigentes. Los costes derivados de este servicio están incluidos en el objeto de contratación.

- Todo equipo actual cuyo renting finalice, debe ser “limpiado” tanto a nivel físico como lógico, y eliminadas etiquetas e información del Cliente o de alguno de sus Receptores de servicio. Una vez preparados los elementos, la Adjudicataria debe paletizarlos para que la Propietaria del equipamiento lo recoja de las instalaciones del Cliente.
- Todo elemento tratado debe ser gestionado en el inventario correspondiente, de manera que la información sea fidedigna. Se aplicarán los procedimientos de mantenimiento que indique EJIE. Este proceso puede ser auditado.

4.1.7 Soporte y políticas

La Adjudicataria partiendo de las políticas base de EJIE podrá proponer políticas que mejoren la eficiencia y eficacia del parque actual. Las políticas de impresión serán definidas a nivel personal-servicio, de forma que se pueda ajustar las políticas a nivel individual.

EJIE, habilitará a la Adjudicataria de acceso limitado a su red de comunicaciones para la realización de los trabajos de despliegue de los equipos y la solución de monitorización. Para ello, la Adjudicataria propondrá un plan de proyecto definiendo el diseño del servicio que deberá ser centralizado y disponer de servidores distribuidos en los lugares con volumen del Cliente o donde EJIE determine. Además, deberá ser aprobado por EJIE y que expresamente asegure la seguridad de la información impresa y de datos relativos a la Organización, que tampoco podrán ser cedidos a terceros.

4.1.8 Monitorización, Soporte, Explotación y Mantenimiento de los dispositivos: Gestión de Incidencias, Mantenimiento Preventivo y Correctivo

4.1.8.1 Monitorización

Consiste en la vigilancia continua de los elementos gestionados y la identificación de incidencias o problemas antes de que éstos afecten al rendimiento o disponibilidad de los servicios prestados. Dicha monitorización la deberá realizar la Adjudicataria sobre todo el parque de impresoras actual (a menos que se sustituyan antes de 1 año desde el inicio del servicio o porque técnicamente sea imposible de monitorizar) y para todas las que la Adjudicataria incorpore. La monitorización tiene como objetivo la prevención de averías, indisponibilidad del servicio y control del consumo de tóneres y copias realizas por el Receptor del servicio. EJIE deberá tener acceso a la herramienta de monitorización con un usuario con privilegios consultivos de forma que pueda conocer el estado actualizado del parque.

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a la monitorización son:

- Integrar el sistema de monitorización y alertas con el corporativo del Cliente.
- Monitorización del estado de los dispositivos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Cumplimiento de la legislación en cuanto a protección de datos.
- Descubrir y visualizar todo el equipamiento existente en Cliente.
- Monitorizar los consumos de fungibles, contadores de páginas totales y por Receptor delservicio, reporte de incidencias, averías, etc.
- Configuración y modificación del estado de los equipos de impresión de forma remota (enlínea/ fuera de línea).
- Actualizar el 'firmware' de los equipos de impresión.
- Visualizar la información de diagnóstico y logs de errores y generar los informescorrespondientes.

- Generación automática de alertas y notificación automática vía email al menos.
- Lecturas periódica y automática de contadores.
- Administración remota del servidor mediante HTTPS con acceso mediante credenciales.
- Elaborar informes mensuales o a petición de EJIE donde se recoja el número de copia realizadas por organismo y departamento, a nivel de Receptor del servicio.

4.1.8.2 Mantenimiento integral del parque de impresión

Respecto al mantenimiento del parque de impresión se contemplan dos modelos principalmente:

1) **Equipos nuevos provisionados por la Adjudicataria**: para estos equipos se deberá realizar un mantenimiento integral de acuerdo con lo especificado en el pliego actual
2) **Equipos existentes en las ubicaciones de los Receptores de los servicios**: para estos equipos el proveedor dispondrá de un año para reemplazar todos aquellos equipos que estén sin garantía.
    a. **El Adjudicatario deberá de dar soporte a todas las impresoras del parque del Cliente**. En aquellas impresoras donde no sea posible la implantación de un modelo de pago por uso y no se solicite que la Adjudicataria suministre este tipo de impresoras como es el caso de impresas térmicas, de ticket,… La adjudicataria deberá de dar soporte a las mismas siempre y cuando la antigüedad de las mismas sea menor a 7 años. El soporte de dichos equipos se considera la gestión de la garantía y el reemplazo de cualquier tipo de fundible o consumible o pieza a excepción del tóner o tinta.

El objetivo del mantenimiento del parque actual no es alargar la vida de los equipos fuera de garantía, sino la de dar la posibilidad al proveedor de dar soporte a estos equipos mientras no son renovados según el calendario de despliegue pactado con EJIE.

Los equipos fuera de garantía o con una antigüedad superior a 7 años no serán objeto de este soporte, aunque la petición venga a través de CAU, a menos que venga autorizado por parte deEJIE.

También existe un conjunto limitado de equipos instalados en el Cliente que ya tiene un modelo de servicio por pago por uso. En este caso a medida que dichos contratos finalicen la Adjudicataria procederá a proporcionar dicho servicio.

El mantenimiento incluirá la resolución de incidencias, las reparaciones y sustituciones de piezas necesarias para mantener todos los dispositivos en perfecto funcionamiento, sino también la mano deobra, desplazamientos y cualquier otro gasto derivado de la intervención. Dichos gastos no podrán repercutirse a EJIE.

Se debe de proporcionar los siguientes tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento preventivo**: la Adjudicataria está obligado desde el suministro e instalación de los dispositivos a la realización de revisiones periódicas preventivas de los mismos, para asegurar su correcto funcionamiento y conservación con el fin de mantener todos los equipos en perfectas condiciones de uso. También deberá corregir e informar de cualquier vulnerabilidad que comprometa la seguridad de cualquier elemento que forme parte del sistema de impresión y relacionados como son el escaneo, él envió por fax y envío de correo. Estas actualizaciones incluirán tanto firmware y drivers, como cualquier otros software o elemento susceptible de ser actualizado o mejorado. Cada vez que sea necesaria una intervención de este tipo

deberá planificarse en coordinación con las diferentes Organizaciones de Servicios, de forma que el impacto en el trabajo sea mínimo. Dichas actividades deberán ser llevadas a cabo mediante las herramientas de la Adjudicataria, o bien mediante colaboración con el Cliente para su distribución por los utilizando, para ello (SCCM, Políticas de directorio activo …)

Los trabajos de mantenimiento preventivo que requieran parada planificada sólo podránrealizarse previa conformidad de EJIE y el Cliente.

- **El servicio de mantenimiento correctivo** contempla la resolución y reparación de incidencias o averías. Es decir, cualquier tipo de acción que se deba llevar a cabo para el correcto funcionamiento de los dispositivos. En caso de avería, la empresa suministradora debe sustituir o reparar el elemento averiado y aportar la mano de obra necesaria para la restitución total del servicio. En ningún caso, la reparación o sustitución del elemento averiado debe comportar una disminución de prestaciones y/o la fiabilidad.

El mantenimiento correctivo, debe contemplar todos los elementos hardware y software necesarios durante el periodo del contrato, con independencia del periodo de garantía, y la completitud o parcialidad de cada uno de los elementos contratados. Están incluidos en dicho servicio, la logística, suministro, retirada del hardware con independencia de la garantía técnica y cualquier otra actividad que sea necesario para el correcto disfrute del servicio.

4.1.8.3 Procesos. Soporte y explotación

Incluye el soporte técnico para la solución de solicitudes de segundo y tercer nivel sobre los dispositivos de impresión, tanto a nivel de infraestructura como a nivel de software. Toda incidencia de servicio deberá ser registrada en el sistema de ticketing corporativo de EJIE definido para el CAU. Por tanto, **ninguna actividad** podrá ser realizada **si no se encuentra registrada** en el sistema.

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al soporte y explotación son:

- Gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios sobre el parque instalado, incluyendo la asistencia técnica 'in-situ' ante averías o cambios cuando sea requerido por la naturaleza de los mismos. Dichas incidencias vendrán por la propia gestión del servicio o por otros proyectos de EJIE con impacto en el Servicio. Todo el seguimiento de las incidencias y peticiones se deberá realizar a través del CAU, con lo cual la Adjudicataria deberá utilizar la herramienta de gestión que proporcione EJIE.
- Las incidencias y peticiones deberán entrar todas por el CAU y las intentará resolver en primer nivel. Si no lo consigue lo escalará al segundo nivel de la Adjudicataria.
- El envío y pinchado de consumibles se realizará de manera proactiva para todo el parque gestionado mediante monitorización y descubrimiento de los equipos.
- La instalación física de cualquiera de los consumibles en cualquiera de los equipos del parque será responsabilidad de la Adjudicataria.
- **La Adjudicataria deberá gestionar las colas de impresión en los servidores definidos para el Servicio**, a menos que por autorización expresa de EJIE se derive la gestión de dichas colas al servicio de CAU o de soporte al puesto de segundo nivel.
- Resolución de cualquier tipo de incidencia o petición en aquellos lugares considerados como críticas en menos de 12 horas naturales. Se consideran lugares críticos los Hospitales de la red de Osakidetza, excepcionalmente se podrán incorpora de más centros del Cliente a petición de EJIE.
- La instalación del software de gestión y control de impresión, utilizando para ello una

plataforma de gestión multimarca.

- Gestión de incidencias, problemas y cambios derivados del servicio de monitorización y de control de impresión.
- Gestión de Seguridad. La Adjudicataria aplicará las políticas de seguridad para los diferentes servicios o Receptores del servicio, respetando las políticas base de EJIE y después de ser aprobadas por EJIE.

La Adjudicataria deberá contar con un departamento de servicio técnico capaz de atender, validar y resolver las peticiones e incidencias, problemas y cambios que puedan plantear los interlocutores autorizados, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos. **Ante un problema, incidencia grave o cambio técnico importante, la Adjudicataria deberá disponer de un grupo de trabajo avanzado definido previamente, que se reunirá a petición de EJIE y disponga de los medios y capacidades técnicas para intervenir en gabinetes de crisis y poder reproducir, investigar y resolver problemas detectados**.

Para ello, colaborará tanto con el CAU corporativo de EJIE, como con los diferentes grupos de soporte y departamentos de TIC de EJIE. La Adjudicataria definirá los protocolos necesarios para la tramitación de peticiones referentes al servicio a través del CAU de EJIE, así como la categorización de los tipos de incidencias para la generación de informes con las herramientas provistas por EJIE.

Tanto la gestión de incidencias, peticiones y cambios, el acceso a los datos de inventario y CMDB de los elementos gestionados por la Adjudicataria deberán hacerse mediante las herramientas corporativas utilizadas por EJIE. Dichas herramientas, actualmente son:

- Ticketing, Inventario y CMDB
  - HP Service Manager 9.52
  - BMC ITM 8.1
  - ServiceNow

El servicio debe controlar y monitorizar el estado y funcionamiento de los dispositivos, generando las correspondientes alarmas, para lo que debe integrarse en el sistema de monitorización y alertas corporativo de EJIE. Orientativamente: Microsoft SCOM

4.1.9 Implantación y explotación de la plataforma de gestión

Todas las actividades de monitorización, gestión, control y auditoría que requieran de un software serán realizadas por la plataforma de gestión. Dicha plataforma albergará todos los sistemas y herramientas necesarias de seguridad, control, auditoria y monitorización para el parque de equipamiento.

Es **crítico** para el servicio contratado que se monitorice y gestione el uso, consumo y disponibilidad del parque de impresoras de puesto.

Todos los costes asociados a las licencias y plataformas necesarias para la explotación y monitorización de la plataforma estarán incluidos en los costes del servicio, debiéndose hacer cargo la adjudicataria de los mismos en el caso de convivencia de varias herramientas hasta la unificación de las mismas en el caso de que sea necesaria una migración desde la herramienta de explotación actual.

El Adjudicataria deberá implantar, gestionar y explotar la Plataforma de Gestión compuesta por las herramientas de seguridad, control, auditoria y monitorización para el parque de equipamiento, así como las medidas de autenticación, autorización, e integrarlas con las herramientas existentes en EJIE (Directorio Activo, LDAP, etc.). A dicha herramienta tendrá acceso el personal de EJIE a modo consultivo de manera que pueda conocer el estado actual del parque de impresoras.

La solución de impresión que proponga la Adjudicataria para la gestión, control y monitorización del parque de impresoras, deberá ser una solución estándar multiplataforma de mercado que permita integrarse con las herramientas de gestión del servicio de EJIE, y que permita la continuidad del servicio por parte de EJIE una vez finalizado el servicio con la Adjudicataria, facilitando a éste las licencias de uso y explotación, tanto a nivel de puesto de usuario como a nivel de servidor a nombre de EJIE, para que pueda continuar dando el servicio sin alteraciones.

Además, la plataforma de gestión deberá ser compatible tanto con el parque actual como futuro (compatible con las principales marcas del parque y del mercado en cada momento). A su vez, se solicita que dicha herramienta tenga la posibilidad de obtener información detallada sobre el equipo conectado en red o local y actualizado en tiempo real, para evaluarlo rápidamente. Disponer de la posibilidad de obtención de datos por fechas y horas, exportación a hoja electrónica, filtrado por elemento, agrupación por tipo, ubicación, modelo, etc.

El Adjudicataria deberá de realizar el diseño del servicio tomando en consideración que debe ser un servicio centralizado y con servidores distribuidos en los principales edificios por necesidad. La conectividad externa deberá correr a cargo de la Adjudicataria a menos que sea EJIE quien provea de acceso a la Red por requisitos del servicio. Dicho diseño deberá ser aprobado por EJIE y proveerá de la infraestructura necesaria para ello. Aprovechando la información de dicha herramienta la Adjudicataria deberá de realizar las siguientes actividades:

- La Adjudicataria deberá disponer del inventario de equipos de impresión que gestione actualizado durante toda la vida del contrato, además de responsabilizarse de actualizar la información en la CMDB de EJIE. Los datos que sirven de base para validación de contratos y servicio se obtienende esta CMDB.
- Además del inventario, durante el primer año de contrato la Adjudicataria, aprovechando el conocimiento adquirido del servicio y las visitas a los edificios, deberá elaborar a partir de las planimetrías facilitadas por el Organismo o en su defecto por esquemas gráficos elaborados por él mismo, de la ubicación de los equipos gestionados tanto actuales como los nuevos desplegados bajo el contrato, con la información necesaria para identificar el dispositivo según la codificación de EJIE (número de serie o número de identificación interna de equipo, edificio, planta, zona, etc.). Esta información formará parte de la documentación del servicio que la Adjudicataria pondrá a disposición del cliente en cualquier momento. Esta información actualizada deberá estar disponible para el cliente antes de la finalización del segundo año de contrato y actualizada anualmente a partir de esa fecha hasta la finalización del contrato.
- Durante el segundo año de contrato el Adjudicataria entregará el "**Plan de evolución del servicio de impresión**", donde mostrará, de manera no limitativa, i) la información actualizada en base a planimetrías o esquemas gráficos de la ubicación de todos los equipos de impresión bajo el alcance del contrato, ii) las volumetrías actualizadas (número de equipos, número de copias B/N y color, etc.), iii) políticas de impresión implantadas,

Mediante dicha herramienta la Adjudicataria realizará estas actividades principales en relación a la plataforma de gestión:

- Monitorización de dispositivos.
- Recogida de contadores de modo automático, sin que deban intervenir para nada los receptores del servicio de los equipos (tanto para equipos USB y Red)
- Gestión de alertas de servicio y del estado de los consumibles.
- Generación de informes de uso, por Receptor del servicio y/o grupo, por impresora, departamento, etc…
- Gestión centralizada de permisos.
    - Permitiendo crear reglas de impresión autorizando o denegando servicios.
- Elaboración de informes accesibles vía web y exportable a PDF, HTML o XLS.

- Disponer de informes con la siguiente granularidad:
    - Por Receptor del servicio, equipo, grupo, departamento.
    - Obtener top 10 de usuarios más activos.
    - Historial de todos los documentos impresos.
    - Estado del equipo
    - Volumen de impresión
    - Contadores en B/N y color
    - Nivel de los consumibles.
    - Consumo de energía.
    - Datos de identificación del equipo (MAC, número serie, IP, etc.)

Dicha información deberá ser accesible para EJIE. Por ello, la Adjudicataria deberá identificar un repositorio o servicio web donde EJIE puede obtener tanto la información actual como el histórico.

Anualmente y antes de la finalización del contrato la Adjudicataria entregará un informe con la identificación, ubicación y estado de todo el parque de impresión.

La herramienta de monitorización y gestión de la plataforma deberá cumplir, además, los siguientes requisitos:

- Debe ser capaz de **integrar herramientas del mismo tipo existentes en el mercado**. Deberá poder integrar, al menos, la herramienta existente en la actualidad para la explotación del servicio (NDD Print) debido al grado de despliegue de esta herramienta en el parque actual.
- Deberá tener módulos independientes para obtener, al menos, las siguientes funcionalidades:
    - **Monitorización** del parque de impresión, tanto de las posibles averías de las impresoras monitorizadas como del estado del consumible.
    - Obtención de **accounting**, es decir, de las copias realizadas por cada persona usuaria del servicio en cada uno de los dispositivos del parque.
    - Aplicación de **políticas**, por ejemplo, de impresión en blanco y negro independientemente de las capacidades de las impresoras desplegadas.
    - **Liberación segura** de trabajos de impresión.
    - **Impresión desde Internet.**

4.1.10 Implantación y explotación de un modelo de pago por uso

La Licitadora deberá ser consciente de la situación actual del parque de impresoras y del deseo de EJIE de expandir un modelo de pago por uso. En dicho modelo de pago por uso la Adjudicataria facturará una parte fija en concepto de los dispositivos ubicados en las instalaciones del Cliente, y otra variable en concepto del número de copias impresas. La Adjudicataria, además, de las tareas descritas hasta el momento deberá suministrar y retirar todos los consumibles y fungibles necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio de impresión en todos los dispositivos gestionados, tanto los de nueva dotación como en los existentes que aún tengan contrato o estén en el periodo de garantía o con una antigüedad no mayor a 7 años, o en los que sean del Cliente.

La determinación del coste de este concepto se hará exclusivamente mediante la modalidad de precio por uso, considerándose un precio único para cada una de las categorías, y respetando los precios máximos de licitación.

Los precios incluirán todos los gastos derivados de la dotación de elementos fungibles necesarios para ofrecer el Servicio, y que no estén cubiertos por la garantía común del equipamiento. Dentro de este concepto se incluirán por lo tanto elementos como el tóner, los rodillos, los fusores, los tambores, y cualquier otro elemento que el fabricante identifique como necesario para hacer las copias o pieza de desgaste, y que por lo tanto estén sujetos a un cambio periódico de acuerdo a un ciclo máximo de copias recomendado. Los precios incluirán también los costes derivados del mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas, tareas de cambio de piezas de desgaste, el servicio de retirada de las unidades de tóner agotadas, así como cualquier gasto necesario para correcto

funcionamiento de los dispositivos. El aprovisionamiento del papel no se encuentra incluido en este servicio, por lo que no está incluido en el coste por copia.

El coste total se calculará como esta descrito en el apartado de Plan de facturación de este pliego.

La Adjudicataria suministrará, gestionará, repondrá e instalará fungibles dentro de la vida útil del equipamiento (kits de mantenimiento, etc.…) tanto de forma proactiva como a través de peticiones tramitadas por CAU/sistema de peticiones. Dentro de sus labores está incluida la logística del suministro y la retirada del consumible a un punto limpio.

Para la reposición de consumibles o fungibles, la Adjudicataria incluirá repuestos originales, de forma que se respeten las políticas en cuanto a garantías, soportes medioambientales o de otro tipo, requiriéndose certificación al respecto. EJIE podrá comprobar en cualquier momento este cumplimiento.

La Adjudicataria está obligada al estricto cumplimiento de la Normativa Medioambiental vigente en cada momento, y se responsabilizará de la gestión total de reciclaje de cartuchos de impresión vacíos, por empresa autorizada, siendo su responsabilidad el almacenamiento y transporte de los mismos, así como los gastos generados por esta actuación. Por ello, la Adjudicataria deberá realizar las siguientes acciones o similares, sin perjudicar el funcionamiento y operativa del Cliente:

- Proveer de contenedores para los elementos gastados en las ubicaciones donde se envía tóner, o cualquier otro consumible. Dichos contenedores estarán en lugares cercanos al dispositivo de impresión.
- Retirar periódicamente los contenedores llenos y reponer los mismos, o a demanda de los Receptores del servicio a través del CAU.

Así mismo deberá encargarse de la retirada del material obsoleto que es sustituido por el servicio, entregándolo a los servicios que para este fin existan.

4.1.11 Formación de Receptores del servicio, Centro de Atención a Usuarios (CAU) y personal técnico

La Adjudicataria impartirá cursos de formación in situ para todos los Receptores del servicio, de los equipos de impresión como parte del proceso de instalación del equipamiento, en consenso con EJIE y cada centro afectado. El alcance de este servicio es:

- Ejecución de las sesiones de formación como parte del procedimiento de instalación, para asegurar que los Receptores del servicio adquieran el conocimiento y las habilidades necesarias. Además, dicha formación deberá ser renovada anualmente o a petición de EJIE.
- Las sesiones formativas constarán de una parte presencial junto a los dispositivos y manuales 'on-line' para ser consultados.
- La Adjudicataria habrá de realizar una formación 'in-situ' al personal que determine el área corporativa de Puesto de Trabajo, para darles a conocer las nuevas características de funcionamiento del nuevo sistema de impresión, copia y escaneo, orientado a los dispositivos, operativas de usuario, resolución de atascos, sustitución de consumibles, funcionamiento de los equipos y de los elementos opcionales, etc.
- La Adjudicataria habrá de realizar una formación 'in-situ' al personal encargado de la administración de impresión que determine el área corporativa de Puesto de Trabajo, para formarles en las herramientas de gestión de impresión, gestión de cuotas, generación de informes, funcionamiento de las herramientas y su integración con otros sistemas como Directorio Activo, inventario etc.
- La Adjudicataria deberá dejar en cada dispositivo de impresión un breve manual con la información necesaria para el uso del equipo. Los manuales de utilización se entregarán a EJIE. Además, dicho manuales deberán ser renovados anualmente o a petición de EJIE.

4.1.12 Tareas específicas

La Adjudicataria podrá ser requerido a través de una petición de servicio por parte del EJIE, para realizar una serie de intervenciones i) en el parque de equipos que no gestiona directamente, pero que por necesidades del negocio EJIE debe dar mantenimiento, o ii) en el parque de equipos que sí gestiona la Adjudicataria pero que requiere de actuaciones concretas o masivas (como por ejemplo reconfiguraciones masivas a petición de EJIE, etc.). Se estiman un máximo de 500 horas al año que deben estar incluidas en el precio del servicio.

4.1.13 Securización de los dispositivos

La Adjudicataria será responsable de mantener los dispositivos con las medidas de seguridad correctas, para ello deberá contemplar al menos los siguientes requisitos:

- El Adjudicataria deberá cumplir obligatoriamente con las normativas, políticas de seguridad y guías notificadas por EJIE para cada Cliente. Inicialmente las condiciones de seguridad son las siguientes no obstante pueden variar en función de las necesidades de red del cliente:
    - El servicio NTP (Network Time Protocol, protocolo de Internet para sincronizar los relojes de los sistemas informáticos) se encontrará activo y correctamente configurado.
    - El servicio SNMP (Simple Network Management Protocol, protocolo que facilita el intercambio de información de administración entre dispositivos de red) se encontrará activo y correctamente configurado sólo en caso de ser necesario. Se utilizará preferentemente la versión 2. Se protegerá la “community” de escritura con una contraseña que no será la utilizada por defecto.
    - El acceso al modo administración estará protegido por contraseña, tanto en acceso vía panel como vía web.
    - El acceso al modo mantenimiento estará protegido por contraseña.
    - Todas las contraseñas serán de calidad (al menos ocho caracteres, con mayúsculas, minúsculas y números).
    - El acceso vía web al dispositivo se realizará exclusivamente desde la red local (los servicios no estarán expuestos en Internet) y con el protocolo https. Se admitirá el uso de certificados autofirmados.
    - Se limitará la capacidad de escaneo de documentación a usuarios autenticados en el Directorio Activo. Se debe configurar, por lo tanto, este acceso al Directorio Activo.
    - Como norma general se habilitará la opción de impresión retenida, control de quién accede, control de los límites de impresión por Receptor del servicio, control del número de hojas impresas por Receptor del servicio.
    - Así mismo, se habilitará la posibilidad de imprimir por cualquiera de los dispositivos, independientemente de la cola a la que se haya enviado. Es posible que ciertos centros del Cliente deseen deshabilitar esta opción.
    - El dispositivo que sea capaz de escanear documentación debe estar configurado para el envío de la documentación escaneada a las direcciones de e-mail de los Receptores del servicio. La dirección de envío debe ser válida, y debe identificar al dispositivo. Por lo tanto, se configurará etiqueta@ejie.eus como origen de los mensajes que envíe, donde “etiqueta” es un identificativo único de inventario del dispositivo.
    - Se seguirá la política de mínima funcionalidad, deshabilitando funcionalidades, puertos, protocolos, servicios, interfaces que no sean necesarias.
        - Todas las interfaces inalámbricas estarán inhabilitadas (WiFi, Bluetooth, NFC…)
        - Todas las funcionalidades no necesarias estarán inhabilitadas salvo confirmación expresa de que son necesarias. Esto incluye los puertos USB.

        - El servicio de fax será exclusivamente habilitado en los casos que se considere necesario, y protegido para la recepción segura de faxes.
    - En ningún caso se encontrará habilitado el servidor de almacenamiento del dispositivo multifunción. Habitualmente la documentación escaneada se enviará a cuentas de correo corporativas. Excepcionalmente se permitirá el almacenamiento de documentos en unidades de red del servidor de ficheros.
    - Se habilitará el cifrado de disco duro. Si permite el borrado automático de datos, esta funcionalidad estará habilitada.
    - Si son impresoras que se van a configurar en red y con cola de impresión, tendrían que tener driver compatible con Windows 2019 y tiene que estar englobado en el driver universal del fabricante.
    - El dispositivo deberá mantener registros de uso durante al menos seis meses, a los que únicamente tendrá acceso el administrador del dispositivo.
    - Se deshabilitará la posibilidad de que cualquier persona, excepto el administrador, pueda visualizar las trazas / registros de uso del dispositivo (por ejemplo, faxes que se han enviado con el número de fax, nombres de documentos impresos, nombres de documentos escaneados…)
    - No se podrán habilitar/deshabilitar servicios, de los dispositivos, excepto por parte del administrador o del personal técnico de la Adjudicataria.

4.1.14 Estudio de modelo de impresión

Uno de los objetivos del servicio es realizar un estudio el parque de impresión del Cliente. La Adjudicataria tendrá que analizar el parque de impresoras existente en cada uno de los clientes de EJIE de forma que genere un inventario, los consumos y su distribución actualizada.

Con este análisis se generarán entregables para los clientes de EJIE que así lo soliciten indicando en ellos, al menos, la siguiente información:

- Número de impresoras a desplegar en cada una de las ubicaciones del cliente.
- Tipología de cada una de estas impresoras.
- Solución de monitorización del parque de impresión.
- Implementación del servicio en la herramienta de ticketing del cliente (o en ServiceNow si así se considera por parte del cliente y de EJIE)

Estos entregables irán siempre orientados a la optimización del parque de impresión del cliente, así como de cualquier consideración particular de cada uno de los clientes de EJIE.

4.1.15 Centro de Impresión Externo

Uno de los objetivos del servicio es ofrecer un Servicio de Impresión externo que permita realizar trabajos de impresión fuera de las instalaciones del cliente. Los trabajos a imprimir, así como los tipos de acabado de los mismos se definirán de la forma que EJIE determine (reuniones, envío de correos con adjuntos o uso de una página web).

Se valorará la disponibilidad de un centro de backup externo de trabajos especiales, que tenga la capacidad de realizar trabajos relacionados con la reproducción e impresión masiva, escaneado y acabado de documentos en blanco y negro y color. En resumen, realizará todo trabajo requerido por EJIE y que no sea capaz de realizarse con los equipos actuales.

El catálogo de servicios a solicitar será el siguiente:

- Impresiones / copias B/N A4: 80 gr/ 160 gr
- Impresiones / copias B/N A3: 80 gr
- Impresiones / copias Color A3: 80 gr/ 100 gr/ 160 gr/250 gr /300 gr
- Impresiones / copias Color A4: 80 gr/ 100 gr/ 160 gr/250 gr /300 gr
- Formatos especiales
    - Tamaño banner 33 x 66 cm. ByN/Color
    - Tarjeta de vista 1cara/2caras
    - Formato Revistas A4/A5 cerrado
    - Dipticos/Tríticos A4/A5 cerrado
    - Flyers A6/A5/9x21
- Separadores, Sobres, pegatinas en pliego
    - Acabados Pequeño Formato
    - Taladrado
    - Espìral
    - Grapado
    - Plastificados
    - Guillotinado
- Gran Formato
    - Cartelería
    - Planos
    - Vinilo/lona
- Trabajos digitales
    - Escaneado
    - Diseño
- Acabados Gran Formato
    - Soportes/Estructuras Rollup, Xbanner
    - Corte/plegado y montajes
    - Laminados
- Papelería
    - Papelería corporativa/Producción pre-offsett
    - Fungibles/Papel/Tintas

4.2 Condiciones de entrega de los equipos

En el caso de los equipos de nueva dotación, el contrato incluye el suministro, la garantía in-situ, así como la instalación física y configuración de los equipos objeto del suministro en su puesto de usuario final.

Los equipos serán entregados en las instalaciones del Cliente. Además, el plazo previsto para la entrega individualizada de cada equipo será el que la Licitadora haga constar en la proposición que presente, en su caso, y siempre que éste sea igual o inferior al plazo de 10 días laborables. Las entregas se harán de forma coordinada con el Cliente.

En el acto de entrega se suscribirá un Acta de Entrega y se facilitará a EJIE tanto la información de usuario, como la documentación, software, “drivers” y cualquier otra información necesaria para el correcto funcionamiento del equipo.

La Adjudicataria será el exclusivo responsable ante EJIE 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 EJIE. Los costes de transporte, entrega e instalación de los equipos serán dé cuenta de la Adjudicataria. Así mismo, la Adjudicataria deberá poner en conocimiento de EJIE todo fallo o problema de seguridad u otra índole reportada por el fabricante que pueda afectar al correcto funcionamiento o seguridad, y poner los medios para evitarlo o mitigarlo.

A continuación de la entrega, o en los días inmediatamente siguientes, la Adjudicataria explicará a los Receptores del servicio del departamento correspondiente el funcionamiento del equipo y sus principales opciones.

Se deberá incluir en el suministro cualquier otro elemento que sea estrictamente imprescindible para el funcionamiento normal del equipo, en función de la solución propuesta, y que no haya sido enumerado en este pliego de prescripciones técnicas.

Además de la instalación, se procederá a la configuración y puesta en servicio de los dispositivos en los puestos de trabajo, atendiendo a las instrucciones que a tal efecto le facilite EJIE a la Adjudicataria, y de manera que queden plenamente operativos para su uso inmediato, integrados en la infraestructura existente. En ese sentido procederá al menos a ejecutar las siguientes acciones:

- Desembalado y etiquetado correcto, como se ha descrito en el apartado de descripción del servicio.
- Retirada de todos los residuos que se generen en la instalación y entrega del dispositivo.
- Conexión de los equipos a la red eléctrica, telefónica y de datos u ordenador en las tomas habilitadas por EJIE.
- Comprobación del funcionamiento correcto del equipo. En cada instalación la Adjudicataria deberá de probar la funcionalidad típica que se desarrollará en el dispositivo, bajo la supervisión y validación del Cliente. Por ello, se realizarán pruebas funcionales de toda la tipología de documentos y formato que se imprimen en el Cliente, de forma que se valide la instalación.
- Realizar pruebas que garanticen el correcto funcionamiento de las funcionalidades solicitadas como puede ser el Follow me printing.
- Comprobación de la correcta asignación de perfiles.
- Comprobación de la correcta integración con el Directorio Activo.
- Configuración del equipo para su conexión a la red de datos, y será la Adjudicataria quien haga el descubrimiento de los equipos junto con el inventario disponible de los equipos proporcionado por los responsables de EJIE. Configuración de los metadatos que se acuerden con EJIE en cada equipo a efectos de facilitar su gestión centralizada.
- Alta en el sistema de gestión de activos/CMDB (herramienta corporativa de EJIE). Una vez,

realizada el alta del dispositivo garantizar el estado del inventario, comparación de baja y alta. Dicha actividad será auditada por EJIE.

- Instalación de los drivers y configuración del servicio de impresión.
- Prueba de impresión Local y en Red si está conectado
- Prueba de digitalización/envió de fax si el equipo lo permite
- Los elementos de conexionado (cables de alimentación) serán suministrados por la Adjudicataria en número suficiente para la correcta ubicación y funcionamiento de los equipos.
- Dependiendo de la situación del parque y la relación de usuarios que utilicen el dispositivo sustituido puede ser necesario que la Adjudicataria coordina la gestión de tareas en el puesto de los usuarios, como la actualización de drivers.

4.3 Prestación del servicio

El servicio que será **bilingüe** se prestará tanto en remoto desde las instalaciones del Adjudicataria a través de su acceso a las herramientas, como presencialmente cuando el servicio lo requiera, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el **apartado de "condiciones de seguridad/generales"**.

4.4 Cualificación Técnica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de la Adjudicataria la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la rescisión del contrato.

Para poder cubrir los roles planteados se establece que será necesaria tanto la figura del responsable del servicio como la del coordinador del servicio. Dichas figuras tendrán una experiencia igual o superior a 3 años en cargos de similares funciones y responsabilidades.

4.5 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios

La Adjudicataria adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por EJIE en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, EJIE se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los Receptores del servicio de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados por EJIE.

Se deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Los resultados estas revisiones que deberán ser periódicas y realizarse al menos semestralmente, deben ponerse a disposición de EJIE.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a EJIE del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

5 Condiciones del servicio

Todos los dispositivos a suministrar deberán ser de marca líder y reconocida en el mercado, cuyos fabricantes certifiquen la continuidad de la gama o familia de los mismos, durante los períodos de entrega que se establezcan, sin que se produzcan cambios que puedan afectar al Cliente.

No se admitirán modelos de elementos cuyo fabricante no disponga de las certificaciones de calidad, según normas ISO 9001 y 14001 o equivalente en procesos objeto del contrato.

La propia evolución de las características técnicas, o la falta de alguna de estas características por cambio tecnológico, supondrá que la Adjudicataria deberá aportar sin coste para EJIE el modelo tecnológicamente superior o el que ha sustituido al que haya quedado obsoleto, cumpliendo siempre con las características técnicas iguales o superiores al equipo o material sustituido.

A continuación, se describen las características generales que debe de cumplir los dispositivos.

- Todo el equipamiento debe ser nuevo, de última generación existentes en el mercado. No se valorarán propuestas que incluyan dispositivos obsoletos tecnológicamente o que incumplan los requisitos técnicos especificados. Este punto afecta también a piezas y consumibles que sean necesarios a lo largo de la vida útil de los dispositivos.
- El número de controladores debería ser mínimo, tendiendo a la utilización de un controlador único y universal, teniendo siempre en cuenta que ha de soportar toda la funcionalidad del equipo. Además, los fabricantes de los dispositivos ofertados dispondrán de sitio web donde se puedan consultar y descargar controladores, firmware, parches y gestionar las garantías; además recogerán las características de los dispositivos y sus manuales. Dicha web facilitará la información tan solo introduciendo el part number y/o el número de serie.
- Compatibilidad con los sistemas operativos Windows 7, Windows 10 y Windows 11, Linux, Citrix y VMWare Horizon en las últimas versiones o actualizaciones.
- Todos los equipos deben tener copia a doble cara automática.
- Todos los equipos deben realizar la selección automática de formato apaisado o vertical.
- Los equipos incorporarán un Display para facilitar su manejo.
- Todos los equipos dispondrán de conexión USB y Ethernet.
- Todos los equipos, tendrán que soportar el lenguaje de impresión PCL5, PCL6, PostScript 3y PDF 1.7.
- Los equipos con conexión a red deben soportar el protocolo: TCP/IP (admita IPv4 e IPv6).
- Los cables de conexión adecuados deben ser provistos por el servicio.
- Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético definidos en el estándar “EnergyStar”.
- El material de la carcasa será reciclado en un mínimo del 10%.
- Los componentes del embalaje serán fácilmente separables a mano en diferentes materiales a fin de facilitar el reciclaje. En el caso de equipos color, los cartuchos/tóner de colores se podrán cambiar por separado.
- Los dispositivos y componentes permitirán la utilización de papel reciclado sin problema.
- Los cartuchos/tóner deberán ser originales del fabricante del dispositivo para su uso sin restricciones y se indicará su duración en páginas según normativas ISO/IEC 19752, ISO/IEC19798 o ISO/IEC 24711 o similar
- Los dispositivos de impresión deben tener ISO/IEC 24734 o similar para medir y comparar la velocidad de impresión.
- Todos los dispositivos deberán de disponer de funciones avanzadas de ahorros energéticos que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente. Debiendo reflejar y acreditar dicha funcionalidad, para ello se incorporará en la propuesta económica los valores de consumo del dispositivo en operación en W y TEC en kWh/semana de cada dispositivo.

- De acuerdo con la norma ISO norma 9296, el nivel sonoro ponderado A declarado (LWAd) de las impresoras, medido según la norma ISO 7779, no podrá superar los límites establecidos por la fórmula siguiente:
    - LWAd: 0,035 x CPM + 59 dB donde CPM: Copia por minuto
    - Los aparatos no podrán superar los 75 dB LWAd, con la excepción de aquellos donde el número de CMP sea mayor de 71

A continuación, se listan cada tipología de dispositivo.

- Tipo 1A: Impresora A4 BN Puesto CONSULTA
- Tipo 1B: Impresora A4 BN Puesto DESPACHO
- Tipo 2: Impresora A4 Color Puesto
- Tipo 3: Impresora A4 BN compartida
- Tipo 4: Impresora A4 Color compartida
- Tipo 5: MFP A4 BN compartida
- Tipo 6: MFP A4 Color compartida
- Tipo 7: Impresora A4 BN Alta Producción
- Tipo 8: Impresora A4 Color Alta Producción
- Tipo 9: MFP A4 BN Alta Producción
- Tipo 10: MFP A4 Color Alta Producción
- Tipo 11: MFP A3 BN pequeño grupo
- Tipo 12: MFP A3 Color pequeño grupo
- Tipo 13: MFP A3 BN Alta Producción
- Tipo 14: MFP A3 Color Alta Producción
- Tipo 15: Impresora térmica
- Tipo 16: Impresora de pulsera y etiquetas

En el Anexo ***1-Plantilla Técnica - LicitadoraYYY.xlsx*** se definen las características mínimas que deben de cumplir los dispositivos y las opciones que deben de incluir. Dichas tipologías indicadas en cada tipo de dispositivo deberán estar disponibles durante el tiempo de uso del equipo. En el caso de que algún modelo ofertado incorpore de serie la opción, no se requerirá su desinstalación en los casos en que no se requiera, pero a efectos de cómputo sólo serán efectivos los dispositivos individuales para los que se haya solicitado.

6 Fases de la prestación del servicio

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo, que ha deasumir la Adjudicataria del presente pliego, se ha divido la prestación del servicio en cuatro etapas:

- Fase de transición
- Fase de prestación normal del servicio
- Fase de devolución

La definición de las etapas para el servicio contratado tiene por objetivo garantizar la correcta asunción y ejecución del servicio por la nueva Adjudicataria.

Cada una de las etapas tiene definido un principio y un fin orientativos en la escala temporal y un conjunto de resultados e hitos que deben ser acordados con EJIE y que se especifican en cada una de ellas.

6.1 Fase de transición

La etapa de transición comprende desde el inicio del servicio hasta el comienzo de la prestación del Servicio por parte de la nueva Adjudicataria, y **tendrá una duración máxima de 1 mes**. Durante este tiempo el Servicio se seguirá prestando como en la actualidad mientras la Adjudicataria realiza la toma de control del servicio, la transferencia de conocimiento, la implantación de las herramientas de gestión del servicio y procedimientos que sean necesarios, y se realiza la toma del control del servicio y de la actividad progresivamente.

La Licitadora en su propuesta deberá presentar el **Plan de transición previsto**, y se encargará de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio de manera que se garantice en todo momento la continuidad de los servicios.

Las principales actividades incluidas en este plan serán las siguientes:

- Definición de la relación entre EJIE y sus clientes y la adjudicataria, así como la que pudiera existir con otros actores involucrados en la prestación de los servicios.
- Propuesta y creación de un **Plan de Transición**, que se encargará de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio de manera que se garantice en todo momento la continuidad de los servicios. El Plan de transición contemplará, entre otros:

  i) La metodología propuesta para la fase.
  ii) Los recursos necesarios para ejecutarla.
  iii) El calendario propuesto.
  iv) La estrategia de transición.
  v) La documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar.
  vi) El equipo y comités que participarán en la fase.

- Preparación de la infraestructura SW necesaria para la prestación de los servicios.
- Implementación de arquitecturas, soluciones técnicas y medidas de seguridad para el despliegue, pruebas de configuración y compatibilidad.
- Configuración de las herramientas de soporte para la gestión de los servicios.
- Adquisición de conocimiento interno, en función del servicio adjudicado.
- Set-up general para la prestación de los servicios adjudicados.

El Plan de Transición inicialmente propuesto, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones, deben ser aprobados en todo caso por **EJIE y/o sus clientes** de forma previa a la implementación y ejecución de las actuaciones en él incluidas.

6.2 Fase de prestación normal del servicio

En esta fase se puede identificar dos actividades a realizar por parte de la adjudicataria.

6.2.1 Mantenimiento del equipamiento

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.).

Durante la fase de operación existirán diversos escenarios para la Adjudicataria:

1) **Equipamiento nuevo desplegado por la Adjudicataria**: en la que se contempla i) una parte fija asociada a la amortización y garantía de la máquina a 48 meses, y ii) una parte variable correspondiente al número de copias impresas, la cual cubrirá el coste de mantenimiento, soporte remoto o presencial si fuera necesario, gestión de la garantía y consumibles **(con pinchado en el equipo físico)**; o

2) **Equipamiento existente:**
    a. **Monitorizado**: en el momento en el que la Adjudicataria es capaz de monitorizar los equipos, pasará a facturar al Cliente que pagará sólo la parte variable (coste por copia), y realizando por consiguiente el soporte, mantenimiento a incidencias y provisión de consumibles **(con pinchado en el equipo físico)** de esos equipos.
    b. **No monitorizado o a renovar**: el equipamiento que la Adjudicataria no monitorice o que esté prevista su renovación según el Plan de renovación acordado, se facturará a partir de una cuota fija por dispositivo en la que estará incluido el coste del mantenimiento y soporte presencial si fuera necesario. En esta modalidad los consumibles los seguirá proporcionando el Cliente, así como su pinchado en el equipo físico.

En cualquier caso, toda renovación de equipamiento deberá ser aprobada por EJIE antes de ser ejecutada.

Durante el contrato como los siguientes que sean de aplicación, la Adjudicataria será la responsable de retirar y gestionar la devolución tal como se indica en el punto “Devolución de equipamiento”, de todo el equipamiento de impresión actual a renovar dentro del alcance de este contrato. En el caso del nuevo equipamiento que provea la Adjudicataria, la gestión de la devolución del equipamiento, será responsabilidad de la licitadora ganadora de un posible futuro proceso durante la fase de “devolución del servicio”.

6.2.2 Renovación del equipamiento

La fase de renovación del equipamiento comienza una vez finalizada la fase de transición y en paralelo a la de mantenimiento del equipamiento, tentativamente el 1 de enero de 2024, a partir de la cual la Adjudicataria es plenamente responsable del Servicio.

La Licitadora deberá presentar el **Plan de renovación** de los equipos en la oferta de manera que explique con todo detalle cuál es su estrategia de renovación de los equipos actuales a lo largo de toda la duración del contrato, y de expansión del modelo de pago por uso en función de las volumetrías y descripción del servicio descritas en este pliego. Durante la fase de transición la Adjudicataria podrá actualizar y contrastar los datos de volumetrías para, si fuera necesario, modificar el Plan de renovación y acordarlo con EJIE.

Los objetivos a conseguir serán los siguientes:

- Renovar con una previsión de despliegue idealmente lineal o según las necesidades de renovación del Cliente, todo el equipamiento de impresión fuera de renting (equipos con más de 4 años de antigüedad) atendiendo a las volumetrías mostradas en este pliego y a lo

revisado y aprobado por el Cliente dentro del Plan de renovación presentado por la Licitadora según las condiciones del pliego.

- Puede darse el caso de tener que realizar renovaciones de equipamiento que está actualmente en el alcance del servicio (por ejemplo, parque de impresión de Osakidetza) por haber llegado a los 48 meses de vigencia del renting.

- Se deberá realizar la renovación de equipamiento actualmente fuera del alcance del servicio por no estar suscritos al mismo departamentos u organismos que son potencialmente receptores del mismo. En estos casos, se deberá fijar un calendario de renovación con cada uno de estos departamentos u organismos. Previo al comienzo del servicio en dichos departamentos y al renove de este equipamiento se deberá realizar una consultoría para la optimización del servicio de impresión en dicho departamento u organismo. Se indican volumetrías correspondientes al renove de las entidades más representativas que pueden ser receptoras del servicio.
- Monitorizar todos los equipos de impresión multifuncional y de red actuales, siempre que técnicamente sea posible, a excepción de aquellos equipos que se vayan a renovar durante 2024 que quedarán a criterio de la Adjudicataria si merece la pena o no asumiendo su renovación prevista. En cualquier caso, todo equipo de estas características quedará según el Plan de renovación acordado, en servicio durante 2025 en adelante, deberá estar monitorizado.
- Extender el modelo de pago por uso para todo el parque de impresión nuevo.
- Para el parque actual, se facturará en modelo de pago por uso aquellos equipos de red o multifuncionales que la Adjudicataria sea capaz de monitorizar. En este caso la Adjudicataria además del soporte y mantenimiento del equipo, comenzará a proveer y pinchar el consumible. Siempre y cuando el Receptor del servicio no disponga de stock de consumibles que puede ocurrir en alguna ocasión muy puntual. En este caso se esperará a que este stock se finalice, pero en ningún caso se ampliará.
- Para el parque actual que no se pueda monitorizar durante 2024, se facturará a través de una cuota fija según lo expresado en el presente pliego.
- Elaboración del informe que contenga el estudio del parque de equipos de impresión dentro del alcance. En dicho informe se indicará el consumo por tipología, número de averías, y distribución de cada una de las impresoras gestionadas por él, independientemente de la fecha de incorporación, y cualquier otro tipo de información que sea necesaria para el correcto dimensionamiento o ajuste eficiente del servicio para evolucionar a un modelo de pago por uso.

En cualquiera de los casos, la Adjudicataria tendrá la obligación de cumplir con el Plan de renovación de equipos acordado con el Cliente que en cualquier caso deberá ser ejecutado durante la duración del contrato. En caso de no cumplirse este hito asociado al Plan de renovación por causas no imputables a EJIE, éste se reserva el derecho de cancelar el contrato.

6.3 Fase de devolución

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante los 12 últimos meses del Contrato (del periodo inicial o de las pertinentes renovaciones). Durante este periodo la Adjudicataria colaborará con EJIE (y con quien EJIE considere), en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el Servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el Plan de devolución acordado con el Cliente, y permitiendo así la renovación de equipos de impresión cuando sea necesario.

Durante este periodo se podrán dar las siguientes condiciones:

- Los equipos provisionados al tener un periodo de amortización de 48 meses, a su finalización, el Cliente podrá optar a un periodo de otros 6 meses adicionales de Cesión de uso de los equipos afectados, sin coste para el Cliente, de manera que permita al Cliente volver a renovar los equipos a través del siguiente proceso de adjudicación y de ejecutar la transición del servicio correctamente.
- Si durante ese periodo de devolución y a petición del Cliente, éste quisiera renovar ciertos equipos antes de la finalización del contrato con la Adjudicataria, se podrá realizar a partir del contrato en vigor. En este caso a la finalización del contrato con la Adjudicataria: i) el Cliente seguirá pagando la parte correspondiente a la amortización del equipo durante los 48 meses a partir de que esté desplegado el equipo, y dispondrá de la garantía asociada al equipo en consecuencia que proveerá la Adjudicataria, y ii) dejará de pagar a la Adjudicataria por la parte variable asociada al número de copias impresas que lleva asociado el coste de los consumibles y de soporte de los equipos, que pasará a ser asumida por el nuevo adjudicatario futuro.
- En cualquiera de los casos, o bien a la finalización del periodo de 48 meses o bien a la finalización del periodo de cesión del equipo, la Adjudicataria deberá retirar los equipos de las ubicaciones del cliente, que se encontrarán ya paletizados. La Adjudicataria deberá disponer de todos los mecanismos, medios o herramientas necesarios para poder llevar a cabo la logística del equipo para su retirada.

En cualquier caso, durante este periodo la Adjudicataria deberá, entre otras:

- Traspasar al Cliente o al nuevo proveedor de servicios del Cliente todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del Servicio.
- Entregar al Cliente la totalidad de la documentación generada durante el Servicio al amparo del contrato y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc.
- Entregar al Cliente todos los datos que obren en su poder, relativos a la prestación de los Servicios; y cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.
- Permitir el reemplazo de los dispositivos existentes en el parque del Cliente propiedad de la Adjudicataria por los dispositivos de la nueva adjudicataria de forma que el Servicio no se vea interrumpido en ningún momento.
- En el caso de que durante la fase de devolución no se lleven a cabo las tareas acordadas en el Plan de devolución del servicio y se incurran en desvíos de más de 1 mes por causas imputables a la Adjudicataria, EJIE se reserva el derecho de dejar de pagar las cuotas tanto fijas como variables de los equipos afectados a la Adjudicataria.

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 el Cliente, 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. De manera anual, dicho plan será actualizado y 3 meses antes del comienzo de la fase de devolución del servicio deberá ser actualizado y aprobado nuevamente por parte de EJIE.

A petición del EJIE se podrá incluir un anexo (que podría ser en formato digital y disponible en un repositorio si así las partes lo acuerdan) que, durante toda la vida del contrato, recoja los equipos desplegados y la tabla con la cuota fija de 48 meses para cada equipo identificando fecha de puesta en producción y de finalización (así como ID, modelo, marca, etc.).

7 Gobierno y seguimiento del servicio

7.1 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, la satisfacción del Cliente.

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 dela planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La Adjudicataria deberá de identificar un único interlocutor, un Director del Servicio, que responderá atodas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicho director será el responsable de gestionar y coordinar el Servicio.

Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- **Nivel seguimiento del servicio**, Este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y de resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- **Nivel operativo** está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

7.1.1 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formada por los roles que indique la Adjudicataria y lassiguientes personas designadas por EJIE:

- Director del servicio
- Gestores del servicio
- Responsable de la transición (cuando aplique)

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de los diferentes SLA´s y su evolución.
- Revisar, adaptar y proponer modificaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridosen base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.
- Aprobar la supresión o incorporación de ANS definidos en el Pliego y su posible sustitución por otros más acordes con la evolución de los servicios contratados.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales
- Priorización de las diferentes iniciativas.
- El estudio de los informes de actividad.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán yserán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. Los informes elaborados por este

comité serán al menos los que siguen a continuación y la información que deben contener es lasiguiente:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
  - Seguimiento de SLA's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
  - Seguimiento problemas graves y acciones tomadas.
  - Seguimiento temas de seguridad.
  - Revisión de informes de las actividades de calidad.
  - Seguimiento resto procesos IT.
  - Acciones proactivas del servicio.
  - Dedicación del servicio, horas extras y su justificación.
  - Planes de formación.
  - Cuadro de Mando de evolución del servicio.
  - Seguimiento de actuaciones concretas
- Actas de reuniones.

7.1.2 Comité Operativo

Existirán reuniones semanales operativas de seguimiento del servicio con la función de supervisar continuamente el desarrollo de las prestaciones contratadas. Dichas reuniones estarán formadas por los perfiles operativos y técnicos necesarios, tanto por la parte del Adjudicataria como de EJIE, para dar seguimiento al día a día de la operación de los servicios, que entre otros serán:

- Gestores del servicio (bajo demanda)
- Responsables de procesos o funcionales
- Técnicos del servicio

Varias de las tareas serán:

- Seguimiento de las incidencias y peticiones del periodo
- El estudio de los informes de actividad
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento semanal que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. Diversa de la información que se tratará será:

- Seguimiento Incidencias y problemas.
  - Número de incidencias, reincidencias y peticiones.
  - Incidencias categorizadas por causa.
  - Tiempo de resolución de incidencias y peticiones.
  - Desglose por tipo de incidencia (hard, soft., consumible, etc.) así como el tiempo de pérdida de servicio total por cada causa.
  - Equipos afectados por las incidencias o peticiones.
- Seguimiento Despliegues y cambios
  - Datos de actualización del parque.
  - Configuraciones y parametrizaciones realizadas.
- Actas de reuniones.

7.1.3 Documentos de seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los Comités quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad de la Adjudicataria su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que EJIE ratifique su contenido.

7.2 Modificaciones en los servicios

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el servicio, en la estimación que se realiza en los Anexos y del enfoque del servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad trimestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para la Adjudicataria. En ningún caso supondrá revisión de precios. Son propuestas de adecuación de servicio.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

8 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 Adjudicataria 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 instaladosoftware se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La Adjudicataria 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 Licitadoras” (publicadas también en www.ejie.es, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas del 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 Adjudicataria”
  - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- Serán de aplicación las políticas específicas de seguridad.

9 ANEXO I – Volumetría de impresiones

Impresiones realizadas por el parque del servicio en 2022

EJIE	**125.077**
Impresiones a color	363
Impresiones a color - Multifunción	31.009
Impresiones en BN	2.136
Impresiones en BN – Multifunción	91.569
ETS	**220.774**
Impresiones a color	1.030
Impresiones a color - Multifunción	163.147
Impresiones en BN	6.635
Impresiones en BN – Multifunción	49.962
JUSTICIA	**34.338.360**
Impresiones a color	70.556
Impresiones en BN	34.267.804
OSAKIDETZA	**103.718.966**
Impresiones a color	2.996.873
Impresiones a color - Multifunción	194.682
Impresiones en BN	100.400.746
Impresiones en BN – Multifunción	126.665

10 ANEXO II – Volumetría de dispositivos por Tipología

EJIE	**4**
Multifunción Altas Prestaciones	4
Justizia	**607**
Impresora Red B&N A4	108
Impresora Red B&N A4 Alta Producción	482
Impresora Red Color A4	16
Multifunción Red Color A4	1
Osakidetza	**15.473**
Impresora Puesto B&N A4	12.082
Impresora Puesto Color A4	340
Impresora Red B&N A4	2.271
Impresora Red B&N A4 Alta Producción	181
Impresora Red Color A4	592
Multifunción Altas Prestaciones	7
ETS	**13**
Impresora Puesto B&N A4	4
Impresora Red B&N A4	1
Impresora Red Color A4	1
Multifunción Altas Prestaciones	3
Multifunción Red Color A4	2
Multifunción Red Color A3	2
Total general	**16.097**

11 ANEXO III – Estimación total de elementos por Tipología

Tipo	Descripción de modelo	Nº de equipos
1A	Impresora A4 BN Puesto CONSULTA	12.522
1B	Impresora A4 BN Puesto DESPACHO	1.793
2	Impresora A4 Color Puesto	1.769
3	Impresora A4 BN compartida	3.994
4	Impresora A4 Color compartida	1.211
5	MFP A4 BN compartida	40
6	MFP A4 Color compartida	236
7	Impresora A4 BN Alta Producción	976
8	Impresora A4 Color Alta Producción	13
9	MFP A4 BN Alta Producción	146
10	MFP A4 Color Alta Producción	2
11	MFP A3 BN pequeño grupo	180
12	MFP A3 Color pequeño grupo	310
13	MFP A3 BN Alta Producción	8
14	MFP A3 Color Alta Producción	20
15	Impresora térmica	267
16	Impresora de pulsera y etiquetas	200

12 ANEXO IV – Plan de renovación del equipamiento

Mes/Año	Elementos a renovar
01/2024	844
02/2024	350
03/2024	95
04/2024	193
05/2024	335
06/2024	619
07/2024	964
08/2024	1499
09/2024	1334
10/2024	1798
11/2024	1575
12/2024	976
01/2025	516
02/2025	796
03/2025	835
04/2025	423
05/2025	172
06/2025	137
07/2025	164
08/2025	172
09/2025	49
10/2025	79
11/2025	274
12/2025	48
01/2026	69
02/2026	88
03/2026	118
04/2026	251
05/2026	81
06/2026	120
07/2026	186
08/2026	80
09/2026	134
10/2026	91
11/2026	3
12/2026	6
01/2027	4

02/2027	4
03/2027	84
04/2027	6
05/2027	3
06/2027	3
07/2027	37
08/2027	32