

Pliego de Prescripciones Técnicas del
servicio de mantenimiento del
equipamiento primario de digitalización de
Zugaztel M.P., S.A.

30/09/2023



ÍNDICE	
1. OBJETO	1
2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	1
3. CONDICIONES PARTICULARES.....	1
3.1 Penalizaciones	2
3.2 Condiciones de seguridad y confidencialidad	3
3.3 Propiedad intelectual.....	4



1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir las prescripciones técnicas requeridas para la prestación de servicios de mantenimiento del equipamiento primario de digitalización de Zugaztel M.P, S.A.

2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El equipamiento primario de digitalización de Zugaztel lo conforma el siguiente elemento:

- Escáner Kodak I5200.

Los servicios de mantenimiento requeridos implican:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Incluye DOS REVISIONES ANUALES de mantenimiento preventivo.
- Todas las herramientas, piezas de recambio, horas y desplazamiento relacionados con la visita preventiva están incluidas en el precio que se oferte por la prestación del servicio.
- El técnico que realice el mantenimiento preventivo deber pertenecer a un servicio técnico oficial del fabricante del escáner.
- La visita se realizará en horario laboral: de lunes a jueves de 8:30 a 17:00 horas o viernes de 10:00 a 14:00 horas.
- Esta revisión se realizará en coordinación con los responsables de Zugaztel, estableciéndose el día y hora de forma que no afecte a los servicios que presta Zugaztel.
- Todas las reparaciones, calibraciones, ajustes así como cualquier otra adaptación del equipo deberán realizarse con el software propio del fabricante. Adicionalmente, los recambios deberán ser originales y específicos para el modelo solicitado.
- En la propuesta se deberá incluir el detalle de los puntos a revisar así como los medios utilizados y el protocolo a seguir.
- Se entregará un informe técnico detallado por cada una de las revisiones realizadas, indicando las mediciones realizadas, las deficiencias encontradas así como las observaciones que se consideren oportunas.

ON-SITE SERVICE

En caso de avería, se ha de prestar soporte presencial de técnico perteneciente al servicio técnico oficial del fabricante del escaner en las instalaciones que determine Zugaztel. El tiempo de respuesta de atención on site deberá ser de un máximo de 8 horas laborables desde que se comunique la avería por parte de los responsables de Zugaztel.

Cualquier recambio que se requiera deberá ser original y específico para el modelo.

La mano de obra, herramientas, los desplazamientos, dietas y otros conceptos referentes a los técnicos que se desplacen a las instalaciones de Zugaztel estarán incluidos en el precio.

3. CONDICIONES PARTICULARES

Las condiciones particulares asociadas a los trabajos son:



3.1 Penalizaciones

Las penalizaciones se expresan sobre la parte proporcional mensual (del mes en el que ha ocurrido el evento) de la facturación total anual.

- Soporte On-site: Indisponibilidad de soporte in situ ante una incidencia en el equipamiento:

A partir de una hora de retraso en el soporte on-site desde el tiempo máximo de respuesta (8h) transcurrido desde la detección de la avería por parte de Zugaztel, se penalizará un 1% por cada hora de retraso debido a indisponibilidad de personal on-site sobre la parte proporcional mensual (del mes en el que ha ocurrido el evento) de la facturación total anual.

3.1.1 Organización y supervisión del proyecto

Zugaztel nombrará un interlocutor que será el encargado de supervisar el trabajo realizado y aprobar el resultado final, transmitiendo al adjudicatario cuantas instrucciones considere necesarias para la correcta prestación del servicio.

La empresa adjudicataria designará una persona como Coordinador, que será la responsable de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos y actuará como interlocutor con Zugaztel, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerida por Zugaztel.

3.1.2 Mecanismos de seguimiento y control

Antes del inicio de las tareas asociadas al mantenimiento preventivo del equipamiento primario de digitalización (escáner kodak i5200), se deberán establecer todos aquellos procedimientos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en el resultado final.

Entre estos mecanismos se encuentran:

- Reuniones de seguimiento: se podrán realizar reuniones ordinarias antes o después de los mantenimientos preventivos o reuniones extraordinarias en relación con incidencias/intervenciones que hayan ocurrido. El objetivo de dichas reuniones consistirá en la revisión del grado de cumplimiento de las tareas planificadas en relación al mantenimiento preventivo y su resultado, análisis de las causas de incidencias y su correspondiente intervención o cualquier otro objetivo relacionado con el servicio de mantenimiento del equipamiento primario de digitalización (escáner kodak i5200).
- Informes de situación y progreso de los mantenimientos preventivos o de las actuaciones extraordinarias realizadas que servirán para comunicar el estado actual de los trabajos, los objetivos alcanzados, las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales, si procede.
- Hojas de control de tareas, si procede.
- Cualquier otro documento de gestión de proyectos, a solicitud de Zugaztel, que se puedan considerar de utilidad como mecanismos de control del proyecto.

Zugaztel se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, en orden a la comprobación de



cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

Asimismo, la designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a simple petición de Zugaztel, en caso de que ésta advierta un incumplimiento de las condiciones que motivaron la adjudicación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a proponer otras personas con la categoría profesional correspondiente, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

3.1.3 Aceptación de los trabajos

Una vez finalizados los trabajos de mantenimiento preventivo o actuaciones extraordinarias para la resolución de incidencias, el conjunto de actuaciones se someterán a las correspondientes pruebas de aceptación que certifiquen los trabajos realizados.

Zugaztel definirá al inicio las pruebas que se estimen oportunas para verificar el cumplimiento de las presentes especificaciones.

Tras el mantenimiento preventivo o en relación con actuaciones extraordinarias, el adjudicatario entregará a Zugaztel un informe donde se recoja el plan de trabajo de las actuaciones realizadas, las evidencias de las pruebas que certifiquen la correcta consecución de los objetivos requeridos a partir del plan de trabajo y, asimismo, las acciones de mejora aconsejables que pudieran derivarse del análisis de la incidencia.

3.2 Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo con sus procedimientos y autorizaciones previas y entregará la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato a la empresa que resulte adjudicataria, debiendo esta comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases 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, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades, penales o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados “11.3. Protección de datos personales” y “11.5. Seguridad de la información” del Pliego de Cláusulas Particulares.



3.3 Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a Zugaztel y cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora deberá facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del Proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel y de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del Proyecto.



Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348

erosketakzugaztel@bizkaia.eus

<http://zugaztel.bizkaia.eus>



- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena / *marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*