

ANEXO I

Pliego de prescripciones técnicas que han de regir para la contratación mixta, sujeta a regulación armonizada, del suministro y servicio integral en materia de impresión y digitalización con aprovisionamiento, mantenimiento y gestión para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.

CP00228/2018

Índice

OBJETO	3
División de lotes	3
Situación actual	3
Alcance del contrato	4
DURACIÓN DEL CONTRATO	6
PRESUPUESTO DEL CONTRATO	6
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO INTEGRAL	7
Características técnicas de los dispositivos contemplados	7
Impresora funcional monocromo A4 (dispositivos Tipo A)	8
Dispositivo multifuncional (Tipo B, C, D y E)	8
Multifuncionales monocromo A4 (Tipo B)	10
Multifuncionales color A4 (Tipo C)	10
Multifuncionales color grupo de trabajo A4 (Tipo D)	10
Multifuncionales color grupos de trabajo A3 (Tipo E)	11
MODALIDAD DE OFERTA ECONÓMICA	11
DESPLIEGUE DEL SERVICIO	12
Fase de DISEÑO	12
Fase de TRANSFORMACIÓN	13
Fase de OPERACIÓN REGULAR	15
Fase de DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	15
Criterios del Proyecto de Transformación	16
GESTIÓN DEL CAMBIO	17
MANTENIMIENTO Y SERVICIO TÉCNICO	17
Gestión y mantenimiento del servicio	17
Gestión de permisos de administración de los dispositivos	18
Gestión de consumibles	18
Sistema de monitorización	19
Monitorización y gestión de consumibles	20
Gestión de los servidores de impresión	20
Servicio de atención a los usuarios	20
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) MÍNIMOS REQUERIDOS	21
Proyecto de Transformación	22
Disponibilidad de los dispositivos de impresión	22
Resolución de incidencias	23

Incidencias provocadas por la indisponibilidad de consumibles para dispositivos de impresión	24
Revisión de los ANS	25
MODELO DE GOBIERNO	25
CONDICIONES DE FACTURACIÓN	26

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la licitación pública para la contratación mixta de suministro y servicio integral en materia de impresión y digitalización, así como de los equipos de impresión y digitalización, incluyendo el aprovisionamiento del material (hardware), el suministro de los consumibles, el servicio de mantenimiento relacionado, así como la gestión del parque en cuestión para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

De la presente licitación se obtendrá un contrato mixto donde quedará incluido el suministro mediante arrendamiento del equipamiento relacionado, así como los servicios de mantenimientos oportunos y el suministro de consumibles. Todo ello, se define en los siguientes apartados de este Pliego de Prescripciones Técnicas como un SERVICIO o SERVICIO INTEGRAL.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.1. División de lotes

El presente pliego no contempla diferentes LOTES para los servicios de los que es objeto. Contiene, pues, un único LOTE, el cual incluye el suministro del equipamiento, software y prestación del servicio de mantenimiento y la gestión de los equipos de impresión y digitalización documental (en adelante, el SERVICIO).

Se considera que la presente licitación no puede ser dividida en lotes para facilitar una gestión ágil, simplificada y eficiente, tanto técnica como económica, del Servicio (tal como se expone en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017). A continuación, se exponen brevemente los motivos:

1. Realizar un solo proceso de implementación del servicio y de instalación de las infraestructuras requeridas, en lugar de uno por lote, lo cual podría reducir los recursos de los que dispondría el proyecto.
2. Disponer de un sistema que se pueda adaptar fácilmente a posibles cambios en la estructura de ASEPEYO, y que permita, sin ninguna complicación, el traslado de equipos de un centro a otro.
3. Disponer de un único software de gestión del SERVICIO y así reducir la complejidad de la instalación técnica (número de servidores, colas de impresión, drivers, por ejemplo).
4. Centralizar el servicio con un único interlocutor (responsable) de todo el contrato, y, por tanto, con una visión global del mismo.

1.2. Situación actual

Actualmente ASEPEYO dispone de tres tipos diferentes de dispositivos de impresión y de digitalización, los cuales son:

- Impresoras
- Escáneres
- Multifuncionales

No existe una gestión unificada del mantenimiento y suministro de los diferentes tipos de dispositivos, ni se dispone de un solo contrato de servicio y/o provisión de los mismos. Se carece, por tanto, de una visión única respecto a los servicios de impresión y digitalización.

La información disponible sobre el servicio actual, y que debe servir como punto de partida para la definición del SERVICIO, es la siguiente:

- A. En el *Anexo A. Inventario*, se proporciona una relación de todos los dispositivos actuales (impresoras, escáneres y multifunción); así como su valor residual; la media mensual de impresión por cada dispositivo; y el centro al que pertenece.

Como se indicará más adelante, el adjudicatario deberá asumir la propiedad del parque actual de dispositivos, en base al valor residual detallado en el Anexo A y cuyo coste se define dentro del apartado “Presupuesto del Contrato” de este mismo Pliego.

Para cada dispositivo, se indica además del centro donde está ubicado, el tipo de sede al que pertenece.

Las sedes existentes son:

A) Centros asistenciales y B) Hospitales

Ambos incluyen las siguientes áreas de trabajo:

1. Admisiones.
2. Despachos médicos/Enfermería
3. Otros servicios (Rehabilitación, Rayos, Resonancias, entre otros)
4. Administración general
5. Zonas de uso individual

C) Centros singulares

Estas sedes incluyen las siguientes áreas de trabajo:

1. Zonas de uso individual
2. Zonas de uso colectivo

Los Centros Singulares son sedes desde donde no se prestan servicios asistenciales de ningún tipo. Se tratan, por tanto, de espacios de Oficinas, incluida la sede central de la compañía, donde existen áreas de trabajo de uso individual (despachos) o de uso colectivo (espacios de trabajo compartidos por varias personas).

Cada sede y área de trabajo tendrán una serie de requerimientos mínimos (como se indica en el apartado “Características Técnicas del Servicio” de este mismo Pliego), tanto de tipos de dispositivos que serán necesarios, como de volúmenes de impresión; las cuales se indican más adelante en el presente documento.

- B. En el *Anexo B. Centros Asepeyo*, se proporciona una relación de todos los centros de ASEPEYO, y la ubicación de los mismos.

1.3. Alcance del contrato

El SERVICIO sustituirá la actual infraestructura de impresión y digitalización documental y deberá permitir, como mínimo:

- Disponer de un nuevo parque de dispositivos que deberá estar compuesto, de forma única y exclusiva, por impresoras y equipos multifunción.
- Proveer un servicio de mantenimiento del parque de impresoras y equipos multifunción.
- Gestionar la reposición de cualquier fungible que sea necesario.
- Disponer de herramientas de gestión y control del servicio de impresión.
- Introducir sistemas de autenticación y de seguridad en los procesos de impresión y digitalización documental.
- Optimizar el uso del servicio y controlar el gasto de impresión mediante la incorporación de sistemas que eviten impresiones no deseadas.
- Asegurar la calidad y disponibilidad del servicio estableciendo los acuerdos de nivel de servicio necesarios.

Los principales objetivos que, como mínimo, se pretende alcanzar son:

- Renovar el parque de dispositivos actual:
 - o Se llevará a cabo tomando las medidas necesarias para minimizar el impacto del reemplazo de dispositivos; de tal manera que la sustitución no afecte a la disponibilidad para los usuarios de los servicios habituales de impresión y digitalización documental.
 - o Todos los dispositivos que sustituyan a los actuales deberán ser equipos de alguna de las tipologías indicadas a continuación y desarrolladas en el apartado 4 de este mismo Pliego:
 - Tipo A: Impresoras funcionales monocromo A4
 - Tipo B: Multifuncional monocromo A4
 - Tipo C: Multifuncional color A4
 - Tipo D: Multifuncional color grupo de trabajo A4
 - Tipo E: Multifuncional color grupo de trabajo A3
 - o Todos los dispositivos de un mismo tipo deberán ser del mismo modelo. En caso de descatalogación de un modelo con fecha posterior a la adjudicación del servicio, deberá sustituirse por uno análogo al ofertado por el adjudicatario.
 - o Todos los dispositivos deberán ser nuevos y no descatalogados, ni de segunda mano, ni remanufacturados.
 - o El licitador, en el momento de la adjudicación del contrato, asumirá la propiedad del parque de los dispositivos actuales.
- Reducir la complejidad de la infraestructura de impresión, homogeneizar el parque de dispositivos y mejorar su gestión y mantenimiento:
 - o El adjudicatario será responsable del envío de consumibles para reposición a los centros de ASEPEYO que los precisen.

- o La reposición de los consumibles en los centros de ASEPEYO será realizada por ASEPEYO.
 - o El adjudicatario será responsable de la instalación, configuración, y puesta en marcha de los dispositivos en los centros de ASEPEYO.
 - o Los kits de mantenimiento y otras piezas de desgaste de los dispositivos serán sustituidos e instalados por el adjudicatario.
 - o El adjudicatario se hará responsable del mantenimiento de todos los dispositivos para que estén en óptimas condiciones.
 - o El adjudicatario deberá incluir en el servicio una solución que facilite la monitorización de los dispositivos y un mantenimiento proactivo de los mismos.
- Transformar el modelo de pago actual hacia un modelo flexible basado en el consumo real de impresión y digitalización documental.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración de la prestación del SERVICIO será de treinta y seis (36) meses desde la firma del contrato, con posibilidad de prorrogar durante dos periodos máximos de un (1) año cada uno, cuando así se lo comunique ASEPEYO al adjudicatario con una antelación mínima de tres (3) meses a la fecha de término inicialmente prevista.

3. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El importe de licitación, así como el valor estimado del contrato, se indican en el cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La determinación del valor estimado del contrato se indica en el Anexo XII (desglose de costes) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La oferta económica se realizará conforme al modelo anexo V al pliego de condiciones particulares con un máximo de dos decimales y deberá comprender, en todo caso, como partida independiente el IVA.

El presupuesto indicado debe incluir los siguientes conceptos, cuyo coste ya está incluido dentro de los apartados A y B indicados Anexo XII (desglose de costes) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- Renovación de la totalidad del parque de Impresión y digitalización documental.
- Servicios de entrega, instalación, traslado y mantenimiento de los dispositivos de impresión.
- Suministro de consumibles y recambios.
- Provisión de licencias del Software de gestión de usuarios, y administración de impresiones necesarias.
- Devolución del servicio

- Gestión de los servicios y cualquier otro elemento a considerar o requerido en este pliego.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO INTEGRAL

Cabe indicar que aunque los dispositivos de un mismo Tipo (Tipo A, B, C, D y E) deberán ser de un mismo fabricante y modelo, los distintos Tipos de dispositivos podrán provenir de diferentes fabricantes.

A continuación, se indican los requisitos mínimos que deberá cumplir el servicio planteado en la propuesta del licitador:

4.1. Características técnicas de los dispositivos contemplados

Todos los dispositivos deberán responder a una serie de requerimientos mínimos, los cuales deberán ser justificados mediante certificado del fabricante o ficha técnica. En caso de presentar ficha técnica, deberán quedar resaltados, subrayados o parecido, aquellos campos donde aparezca la confirmación de los requisitos exigidos:

- Los dispositivos ofertados deberán ser nuevos y no estar descatalogados
- El valor mínimo TEC declarado por el fabricante (CET declarado)
- Tipo de impresión: láser o tinta
- Conexión de red 10/100/1000 Base
- Si el dispositivo incorpora un puerto de impresión directa (por ejemplo, USB), deberá permitir deshabilitar su uso.
- Impresión a doble cara automática.
- Capacidad de impresión de papel de etiquetas y papel reciclado
- Lenguaje de impresión PCL5 / PCL6 / PostScript3 o emulación / PDF 1.7 o superior
- Velocidad a una cara mínima de 22 ppm
- Calidad de Impresión 1200x1200 ppp
- Un número mínimo de 2 Bandejas de papel: bandeja principal y bandeja multipropósito
- Autonomía del consumible igual o superior a 10.000 páginas.
- Drivers adecuados para la impresión desde equipos Citrix XenApp 7.6 y superior, Citrix XenDesktop Version 7.6, Linux, Mac OS 10.10.x, Mac OS 10.7.x, Mac OS 10.8.x, Mac OS 10.9.x, Mac OS X, Mac OS X 10.11.x, Mac OS X 10.12, Mac OS X 10.12.x, Mac OS X 10.6.8, Microsoft Windows Vista (32/64 bits), SAP, Windows 10, Windows 7, Windows 7 x64, Windows 8, Windows 8 (32/64 bits), Windows 8.1, Windows Server 2003 R2 x64, Windows Server 2008 (32/64 bits), Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 (64 bits), Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016, Windows Vista, Windows Vista x64, Windows XP SP2 o superior, Windows XP SP3, Windows XP x64, Windows server 2003 R2, XP Professional x64 Edición, XP Professional x64 Edition SP2

- Modalidad de identificación y autenticación del dispositivo en red: 802.1x
- Excepto para los modelos Tipo-A, para el resto de los modelos será necesario que incorporen un lector de tarjeta de proximidad y que sea compatibles como mínimo, con los siguientes estándares:
 - 125 kHz / 132.2 kHz: 4100, 4200, 4050, 4150, 4450, 4550, AWID, CASI-RUSCO, HITAG 1, HITAG2, HITAGS, keri, Miro, Pyramid, TIRIS/HDX, UNIQUE, FDX-B, Q5, TITAN, T55X7, ZODIAC
 - 13.56 MHz / ISO 14443^a: MIFARE (Classic 1k & 4k (+- EV1), Mini, DESFire EV1, Plus S&X, Pro X, Ultralight, Ultralight EV1, Ultralight C, SLE44R35, SLE66Rxx (my-d move), LEGIC Advant, PayPass, NTAG2XX, SmartMX
 - 13.56 MHz /ISO 14443B: Calypso incl. Protocolo de radio innovatron 14443-B, CEPAS, HID Iclass, Moneo, PicoPass, SRI512, SRI4K, SRIX4K
 - 13.56 MHz /ISO 15693: EM4x33, EM4X35, HID ICLASS, ICODE SLI, LEGIC Advant, M24LR16/64, Tag-it, SRF55Vxx (my-d vicinity), PicoPass
 - 13.56 MHz / ISO 18092 /NFC: NFCIP-1: Modo de comunicación activo y pasivo, igual a igual, NFC Forum Tag Type 1-4, Sony Felica
- En caso de que los dispositivos almacenen información en discos duros, ésta deberá estar cifrada.
- Garantía mínima de 5 años.
- Requerimientos energéticos:
 - Función de ahorro de energía.
 - Certificados de carácter nacional y/o internacional que puedan acreditar el cumplimiento de normas y recomendaciones establecidas.

4.1.1. Impresora funcional monocromo A4 (dispositivos Tipo A)

Las características principales y mínimas son:

- Función de impresión monocromo (B / N).
- Tamaño reducido, equipo compacto, máximo 430x540x360 mm (ancho x profundidad x altura)
- Capacidad de entrada de papel mínima de 330 hojas.
- Tiempo de impresión de la primera página en un máximo de 10 segundos.
- Ciclo mensual de trabajo recomendado de hasta 2.000 páginas.

4.1.2. Dispositivo multifuncional (Tipo B, C, D y E)

Los dispositivos Tipo B, C, D y E han de tener las siguientes características mínimas:

- Función de impresión, copia y escáner.
- Capacidad de entrada de papel mínima de 550 hojas.
- Todos los dispositivos multifunción deberán disponer de la opción de poder instalarse con pedestal.
- Alimentación automática de originales a doble cara.
- Escáner color de documentos y envío por correo electrónico con libreta de direcciones LDAP.
- El escaneo permitirá la alimentación automática de los originales.
- El resultado del escaneo se podrá enviar a una dirección de correo. (Interna o externa).
- Se debe poder almacenar el resultado del documento escaneado en carpetas compartidas ubicadas en servidores.
- Escaneo en formato JPEG, TIFF, PDF.
- Velocidad mínima de escaneado A4 24 ipm.
- Resolución mínima de escaneado 600 ppp
- Escaneo al puesto de trabajo mediante controlador TWAIN en red, a carpetas de red, email y USB

Todos los dispositivos deberán tener la capacidad de incluir una licencia del programa de gestión de usuarios y administración de impresiones.

No obstante, sólo aquellos que sean ubicados en las siguientes sedes: A.4; B.4; C.2; (según clasificación de sedes indicada en el apartado del pliego 1.2 “Situación Actual”) deberán:

- Tener instalada la licencia. Las licencias deberán ser facilitadas por el adjudicatario, y estar asociadas de forma única y exclusiva a ASEPEYO.
- Tener la configuración adecuada que facilite el uso de la solución software de gestión de usuarios y administración de impresiones.
- En el momento de su instalación, el adjudicatario deberá formar in situ a los usuarios que asigne cada centro de ASEPEYO sobre cómo utilizar software de gestión de usuarios y administración de impresiones
- Lector de tarjeta de proximidad.

Todos los dispositivos multifuncionales tipo D y tipo E deberán tener la capacidad de integrar en ellos otras aplicaciones de terceros (aplicaciones como por ejemplo “soluciones de gestión de tickets de gastos”). Dado el componente genérico de dicha capacidad, se solicita que se detalle en el proyecto técnico, el procedimiento y tecnologías con capacidad de ser integradas en los dispositivos.

Cabe señalar que se reservará la integración de cualquier aplicación en aquellos centros y servicios donde sea realmente necesario el uso de las mismas.

Se debe tener en cuenta, en este punto, que:

- Los equipos multifunción que se proporcionen deben permitir el acceso a internet y disponer de un marco de referencia que permita la instalación y ejecución de aplicaciones.
- La instalación y mantenimiento (in-situ o a distancia) de dicho marco de referencia y de las aplicaciones que requieran instalar Asepeyo correrá a cargo del adjudicatario sin que represente un coste adicional para Asepeyo.
- La gestión remota de las App instaladas será delegada en Asepeyo o en quién éste delegue, pudiendo acceder como administrador de la consola y configurar las aplicaciones de terceros que se hayan instalado.
- Se requerirá y facilitará el contacto, tanto comercial como técnico, con cualquier fabricante o desarrollador de dichas aplicaciones, con el fin de que el adjudicatario disponga de todas las herramientas para la integración.

4.1.3. Multifuncionales monocromo A4 (Tipo B)

Las principales características adicionales para estos dispositivos serán:

- Monocromo (B/N)
- Tamaño reducido, equipo compacto, máximo 520x650x620 mm (ancho x profundidad x altura)
- Velocidad en la impresión de la 1ª página en 9 segundos o menos
- Ciclos mensuales de trabajo recomendados de hasta 2.000 páginas

4.1.4. Multifuncionales color A4 (Tipo C)

Las principales características adicionales para estos dispositivos serán:

- Color
- Tamaño reducido, equipo compacto, máximo 550x660x650 mm (ancho x profundidad x altura)
- Velocidad en la impresión de la 1ª página en 9 segundos o menos
- Ciclos mensuales de trabajo recomendados de hasta 2.500 páginas
- Configuración por defecto de impresión en B/N

4.1.5. Multifuncionales color grupo de trabajo A4 (Tipo D)

Las principales características adicionales para estos dispositivos serán:

- Color
- Velocidad en la impresión de la 1ª página en 10 segundos o menos
- Ciclos mensuales de trabajo recomendados de hasta 4.500 páginas
- Configuración por defecto de impresión en B/N

4.1.6. Multifuncionales color grupos de trabajo A3 (Tipo E)

Las principales características adicionales para estos dispositivos serán:

- Color
- Papel admitido hasta DINA3
- Velocidad en la impresión de la 1ª página en 10 segundos o menos
- Ciclos mensuales de trabajo superiores a 5.000 páginas

5. MODALIDAD DE OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica a presentar por parte del licitador, la cual se corresponderá con los conceptos detallados en el apartado 3, “Presupuesto del contrato”, deberá tener la siguiente estructura, según se indica en el Anexo V del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- **Parte fija:** Incluirá todos los conceptos de servicio cuyos costes son independientes del uso de los dispositivos, como, por ejemplo, la renovación del parque de dispositivos actuales o el valor residual del parque actual.

El licitador deberá indicar el importe mensual correspondiente, el cual deberá ser el mismo durante toda la vida del mismo. La relación de dispositivos actuales a partir del cual se realiza el cálculo de este coste se encuentra en el *Anexo A. “Inventario”*

- **Parte variable:** Incluirá cualquier concepto del servicio cuyo coste sea dependiente del uso de los dispositivos, lo que, a los efectos del SERVICIO, estará en función del número de páginas impresas, tanto en monocromo como en color.

La parte variable mensual, tal y como se apunta en el Anexo XII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, tendrá asociado un importe inicial calculado de acuerdo con un volumen aproximado de impresión mensual de 1.153.200 páginas en monocromo y 363.600 páginas en color, y será facturada mensualmente por parte del adjudicatario en razón al número efectivo de páginas impresas de uno y otro tipo, teniendo en cuenta el coste por página ofertado por el adjudicatario y que deberá ser igual o inferior a los ya citados previamente

Esta parte variable deberá ser facturada consignando los costes asociados a la impresión de páginas en monocromo y en color, por separado.

En el *Anexo A. "Inventario"* se encuentra el detalle del volumen de impresión por dispositivos en las distintas sedes.

En caso de ejecutarse las modificaciones previstas (Anexo IX del Pliego de cláusulas administrativas particulares), éstas, seguirán la modalidad de partes fija y variable ya descritas, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- o En relación con la parte fija, el licitador deberá indicar el importe total asociado a cada tipo de dispositivo adicional que sea necesario poner en funcionamiento, desde el momento de la petición de ampliación hasta la finalización del contrato.
- o Respecto a la parte variable, el licitador se compromete a mantener los costes por página monocromo y color del SERVICIO, ya especificados en este apartado.

6. DESPLIEGUE DEL SERVICIO

El proyecto necesario para desplegar la infraestructura y recursos necesarios para la prestación del SERVICIO tendrá tres fases perfectamente definidas:

DISEÑO	TRANSFORMACIÓN	OPERACIÓN REGULAR	DEVOLUCIÓN
Duración máxima de 2 meses	Duración máxima de 6 meses	Duración mínima de 28 meses	Durante los 2 últimos meses de la prestación del servicio

La duración de las 4 fases indicadas será de 36 meses, o de 48 o 60 meses en caso de ejecutarse las prórrogas. En cualquier caso, los 2 últimos meses del servicio se emplearán para realizar la devolución del servicio, manteniendo la operación regular del mismo.

A continuación, se describen los trabajos mínimos correspondientes a las fases definidas.

6.1. Fase de DISEÑO

Durante esta fase, el adjudicatario deberá:

- Definir un plan exhaustivo para la transformación del servicio al modelo previsto en este pliego. Este plan deberá contemplar la realización de un mapa del futuro parque de dispositivos detallando y especificando todas las actividades necesarias para ponerlos en operación, con hitos, plazos y responsables.
- Configuración de los dispositivos y ajustes del driver, en colaboración con Asepeyo o en quién éste designe, con objeto de garantizar que la impresión desde las aplicaciones de negocio impriman correctamente (historia clínica, etiquetas, informes, sobres, entre otros) con la finalidad de realizar la homologación interna de Asepeyo. Los equipos propuestos y las tareas para la pre-configuración no representarán ningún coste adicional para Asepeyo.

- Instalar las herramientas necesarias de monitorización para conocer en detalle el estado del parque actual de dispositivos.
- Realizar las actuaciones necesarias para garantizar la continuación del servicio actual a nivel operativo (mantenimiento de hardware y reposición de consumibles), tal y como es ejecutado con el parque de dispositivos actual y en las mismas condiciones de disponibilidad y calidad, bajo el modelo de facturación definido en el presente pliego.

La finalización de esta fase deberá explicitarse mediante documento justificativo de las tareas realizadas y su aceptación por parte de ASEPEYO.

Por otra parte, deberán establecerse los procedimientos y mecanismos necesarios para la recepción y resolución de incidencias que se produzcan, de forma integrada con el servicio CAU de ASEPEYO.

El adjudicatario, por tanto, deberá garantizar la cobertura de todas las posibles contingencias al servicio relacionadas con el mantenimiento de hardware y software de los dispositivos actuales. Igualmente deberá hacer frente a la renovación de los consumibles asociados a los citados dispositivos, utilizando métodos proactivos y automatizados para conocer su estado en tiempo real.

6.2. Fase de TRANSFORMACIÓN

Una vez ejecutada la fase de DISEÑO, de acuerdo con los planes desarrollados en la misma, y entendiendo estabilizada la flota de impresión de ASEPEYO, deberá ejecutarse la renovación del parque de dispositivos, incluyendo su instalación y configuración, para homogeneizar tanto los modelos de infraestructura como las funcionalidades y procesos de impresión y digitalización de ASEPEYO. Además, en esta fase se realizará la retirada de los dispositivos del parque actual.

Esta fase tiene como principal objetivo la conversión de la explotación de todo el parque a un modelo de servicio integral, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente pliego, y se entenderá culminada en tanto en cuanto se haya producido la transformación real, tanto del citado modelo, como de los dispositivos incluidos en el mismo.

Se establece un periodo máximo de 6 meses para la ejecución de esta fase, a contar desde la fecha de finalización de la fase de DISEÑO.

El adjudicatario deberá coordinar y consensuar con ASEPEYO el plan de transformación, de tal modo que se detallarán en el mismo las localizaciones, fechas de actuación, responsables y datos de contacto de las diferentes ubicaciones y servicios, modelos previstos por ubicación, fechas de implementación por equipo, y configuraciones de red de cada uno de los equipos.

La puesta en marcha de los equipos debe realizarse estrictamente de acuerdo con la programación realizada por el adjudicatario, contando con una planificación detallada y consensuada con ASEPEYO, quien se reservará el derecho de ampliar los plazos por cuestiones técnicas o de servicio.

La instalación y puesta en marcha de los nuevos dispositivos comprenderá las pequeñas actuaciones que fueran necesarias para dejarlos completamente operativos, lo que incluye el

cableado de red/teléfono hasta la roseta designada por ASEPEYO, cableado eléctrico, entre otras. Cabe indicar, que cualquier acción que implique realización de obras (ocultación de cableado, por ejemplo), éstas serán responsabilidad de ASEPEYO.

Con cada dispositivo, el adjudicatario deberá realizar una entrega de un tríptico donde se describan de forma sencilla y visual las principales funcionalidades del mismo (copia, escaneo y envío de fax) así como el procedimiento para el cambio de consumibles.

Como parte de la instalación, el adjudicatario deberá ejecutar un checklist de comprobación del correcto funcionamiento de cada una de las máquinas instaladas, en el que se incluirán todas las funcionalidades de éstas (impresión, escaneo, copia, entre otros).

Una vez realizada la instalación y puesta en marcha, y superados los checklists anteriores, el adjudicatario cumplimentará un acta de instalación y puesta en marcha con los datos de esta, en la que se incluirán los dispositivos instalados (nº de serie, IP, nombre, entre otros) y las anomalías que fueran detectadas. Adjunto al acta se anexarán los checklist de comprobación.

Dicha acta recogerá también los datos de inventario de todo el equipamiento antiguo que se retire (modelo, nº de serie, etiqueta, entre otros). El acta deberá ser aceptada y firmada por parte de una persona asignada por ASEPEYO para dar por finalizada la puesta en marcha de forma correcta del nuevo dispositivo.

Al igual que en la fase anterior, el adjudicatario deberá considerar en todo momento, además de las medidas indicadas en los apartados anteriores, cubrir todas las posibles contingencias al servicio relacionadas con el mantenimiento de hardware y software de los dispositivos existentes, hasta que se retiren, y los nuevos, desde que se pongan en marcha. Igualmente deberá hacer frente a la renovación de los consumibles asociados a los mismos, utilizando métodos proactivos y automatizados para conocer su estado en tiempo real.

Por otra parte, y durante esta fase, el adjudicatario deberá instalar de forma definitiva todas las herramientas de gestión y monitorización definitivas asociadas al servicio; de manera que se cumplan todos los requisitos en materia de arquitectura, sistemas y seguridad informática de ASEPEYO.

Además de los aspectos indicados, serán también responsabilidad del adjudicatario las siguientes actividades:

- Efectuar la provisión del equipamiento y de las licencias necesarias para incorporarlos al SERVICIO.
- Transporte de dispositivos a la ubicación asignada por ASEPEYO.
- Llevar a cabo la instalación física de los dispositivos, incluida su conexión a la red eléctrica y la conexión a la red de comunicaciones.
- Instalar los accesorios de los equipos y de los consumibles.
- Instalar y configurar los servidores de impresión.
- Coordinar la gestión de colas con el proveedor TIC con objeto de su creación.
- Instalar y configurar las herramientas de seguimiento y monitorización de los equipos.
- Realizar la revisión inicial del correcto funcionamiento de los equipos instalados.

- Actualizar el inventario de equipamiento.
- Retirada de los dispositivos del parque actual.

La finalización de esta fase deberá explicitarse mediante documento justificativo de las tareas realizadas y su aceptación por parte de ASEPEYO.

6.3. Fase de OPERACIÓN REGULAR

Durante esta fase, el adjudicatario será responsable del funcionamiento normal y estable del servicio con el nuevo parque de dispositivos, ya instalados, configurados y monitorizados. Las actividades contempladas en esta fase, a ejecutar desde su inicio hasta el final de la vigencia del contrato y sus prórrogas, son las siguientes:

- Mantenimiento del parque de dispositivos y gestión de incidencias y contingencias.
- Gestión proactiva del servicio de impresión.
- Monitorización y seguimiento del servicio (incluyendo la realización regular de informes de estado / diagnóstico del mismo, con resúmenes de las incidencias detectadas y resueltas).
- De forma ocasional, podrá ser necesario el traslado y permuta de dispositivos entre los centros de ASEPEYO, el cual correrá en todo caso a cargo del adjudicatario.

Durante todas las fases del SERVICIO, el adjudicatario pondrá a disposición del servicio de soporte a usuarios de ASEPEYO un soporte técnico, que actuará in-situ en caso necesario, el cual se encargará de resolver, o colaborar en la resolución, de las necesidades o incidencias que se planteen dentro del alcance del servicio (como pueden ser incidencias con dispositivos, drivers, herramientas, despliegue / instalación de drivers o instalación de nuevas imágenes del sistema operativo, entre otras).

El adjudicatario podrá plantear mensualmente una permutación de dispositivos del parque por motivos de mejora y siempre que queden justificados y confirmados por ASEPEYO. En caso de ser aprobado dicho cambio por parte de ASEPEYO, el proveedor deberá ejecutarlo como parte del servicio y sin que implique un incremento de los costes (ya sea por transporte u otros conceptos). Igualmente, ASEPEYO podrá ser el solicitante de dichas permutas por motivos estratégicos de mejora.

Asimismo, el adjudicatario deberá revisar semestralmente la configuración y disposición de todos los dispositivos y sistemas usados para la prestación del SERVICIO, así como sus mecanismos de gestión, monitorización y resolución de incidencias. Con ello, someterá a la consideración de ASEPEYO las mejoras necesarias, manteniendo las condiciones contractuales pactadas, para asegurar que el servicio se presta siempre dentro de los márgenes de calidad y disponibilidad acordados.

6.4. Fase de DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El objetivo de esta fase es devolver la responsabilidad del SERVICIO a ASEPEYO o a quien éste determine en el momento de la extinción del contrato o de su resolución, de modo que los usuarios de las distintas sedes no se vean afectados por ellas.

El adjudicatario deberá incluir en su propuesta un modelo y plan detallado de actividades, con hitos y responsables, para la devolución del SERVICIO en términos similares a las existentes con anterioridad a la transferencia inicial.

Se entiende que la fase de DEVOLUCIÓN se solapa con la fase de SERVICIO REGULAR en tanto en cuanto se inicia formalmente en el momento en el que el adjudicatario reciba la notificación por parte de ASEPEYO de la resolución del contrato o bien 2 meses antes de la extinción natural del mismo, si no se acuerdan prórrogas.

Durante esta fase, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad del SERVICIO, manteniendo los niveles de servicio acordados, mientras ejecuta las actividades necesarias para transferirlo a ASEPEYO o a otro proveedor.

Ello incluye, pero no se limita a, la gestión de los dispositivos de impresión existentes mientras dure la DEVOLUCIÓN, devolver la titularidad de los dispositivos a ASEPEYO o bien articular – si así lo decide ASEPEYO - su posible transferencia a un tercero, así como el suministro a ASEPEYO, o a quien éste determine, de toda la información operativa y técnica sobre los mismos, actualizaciones de sistemas operativos e infraestructuras, esquemas de usuarios, acuerdos de nivel de servicio y sus revisiones, volúmenes de impresión por tipología, informes sobre incidencias y disponibilidades promedio, incidencias en curso, entre otras.

6.5. Criterios del Proyecto de Transformación

A continuación, se describen los requerimientos, que, por norma general, deberán ser tenidos en cuenta para la ejecución de la fase de transformación en las distintas sedes y áreas de trabajo. No obstante, ASEPEYO podrá modificar en esta fase la configuración final del número y tipología de dispositivos de cada una de ellas, en función de sus necesidades específicas.

A y B. Centros asistenciales y Hospitales

Estos centros cuentan con las siguientes áreas de trabajo:

1. **Admisiones**, se requerirá un dispositivo de, como mínimo, tipo C por puesto de trabajo en cada área de Admisiones de cada centro asistencial.
2. **Despachos médicos/Enfermería**, se requerirá un dispositivo de, como mínimo, tipo B por despacho médico/puesto enfermería.
3. **Otros servicios** como Rehabilitación, Rayos, Resonancias, entre otros. Se requerirán dispositivos, como mínimo, de tipo C.
4. **Administración general**, se requerirá como mínimo un dispositivo tipo E; y en caso de ser necesarios más dispositivos para satisfacer su necesidad de impresión, lo serán de tipo D o superior.
5. **Zona de uso individual**, se requerirá un dispositivo, como mínimo, de tipo C.

C. Centros singulares:

Estos centros cuentan con las siguientes áreas de trabajo:

1. **Zona de uso individual**, para la que se requerirá un dispositivo, como mínimo, de tipo C.

2. **Zonas de uso compartido**, la cual requerirá como mínimo un dispositivo tipo E por planta en la dependencia; y en caso de ser necesarios más dispositivos para satisfacer su necesidad de impresión, lo serán de tipo D. Ocasionalmente, ASEPEYO podrá requerir que en algunas plantas concretas, en caso de ser necesarios más de un dispositivo por existir departamentos en esa misma planta con necesidad de utilizar dispositivos distintos, el número mínimo de tipo E sea superior a 1.

Para las distintas sedes y áreas de trabajo indicadas, si bien se especifica un número mínimo de dispositivos que deberán estar disponibles, ASEPEYO podrá determinar en cualquier momento que dichos requerimientos mínimos no sean necesarios, y por tanto, que las dependencias que se indiquen pueden no precisar de dispositivos.

Para todo tipo de área de trabajo, se deberá asegurar un volumen de impresión en color del 10% del total de impresiones; y un volumen de impresiones en formato A3 del 5% del total.

7. GESTIÓN DEL CAMBIO

En la fase de TRANSFORMACIÓN del SERVICIO, el adjudicatario se deberá integrar dentro del proceso de gestión del cambio de ASEPEYO, participando en todas las iniciativas que se pongan en marcha, con el fin de introducir el nuevo SERVICIO a sus usuarios con el menor impacto posible.

En este sentido, el adjudicatario se hará responsable de organizar tantas sesiones como se consideren oportunas, con el objetivo de formar a los usuarios en la utilización, explotación y administración del SERVICIO; y siempre de forma coordinada con ASEPEYO.

Los destinatarios de esta formación y presentación de los nuevos servicios serán designados por ASEPEYO.

Dicha formación deberá ser principalmente práctica y enfocada a las particularidades de ASEPEYO. En este sentido, el adjudicatario planteará un modelo y plan de formación lo más exhaustivo posible, que deberá contemplar las actividades más adecuadas para adaptar al personal a los nuevos servicios y a concienciarles sobre el uso eficiente de los medios de impresión. Dicho plan deberá contemplar, como mínimo:

- Sesiones de formación y adaptación inicial a los destinatarios designados por ASEPEYO.
- Sesiones continuas de concienciación.
- Newsletters, boletines y cualquier otro medio de suministro de información y divulgación sobre los mejores usos de los servicios de impresión.

Las sesiones de formación y adaptación inicial, así como las sesiones continuas de formación podrán ser presenciales u online (webinars, entre otros.). El adjudicatario deberá plantear una propuesta de mix de sesiones en ambas modalidades que asegure la transferencia lo más efectiva e interactiva posible de los conocimientos prácticos requeridos.

8. MANTENIMIENTO Y SERVICIO TÉCNICO

8.1. *Gestión y mantenimiento del servicio*

El SERVICIO incluirá todas las actuaciones requeridas, tales como la gestión y mantenimiento de las impresoras y los equipos multifunción objeto del contrato, la provisión y mantenimiento de todas las licencias de software necesarias para su administración y la provisión del SERVICIO, así como la provisión y gestión de todos los consumibles necesarios para su funcionamiento y todas las actuaciones necesarias para la gestión de la prestación del SERVICIO, incluyendo la puesta en marcha y la devolución del servicio.

El objetivo del proceso es asegurar la correcta prestación de todos los procesos y actividades contratados, como son, entre otros:

- El licitador deberá disponer de los mecanismos de control que permitan realizar el seguimiento de la calidad del servicio prestado.
- Estos mecanismos de control, visibles en forma de informes de seguimiento, se realizarán de forma completa mensualmente y se verificarán cada uno de los procesos o elementos de servicio medidos en este pliego.
- El adjudicatario identificará y destacará cualquier necesidad de cambio en los ámbitos o alcance del servicio solicitado.
- Los informes deberán permitir la identificación de hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- En caso de sustitución de un dispositivo, el adjudicatario deberá presentar un certificado de destrucción del contenido de los discos duros, en caso de tener almacenada información relacionada con el servicio.

Las actividades del proceso incluyen, al menos:

- Creación, mantenimiento, ejecución, supervisión y reporting de todos los procesos del SERVICIO.
- Mantenimiento de todos los datos necesarios para la gestión del SERVICIO
- Coordinación con terceras partes que intervengan en la prestación del SERVICIO

8.2. *Gestión de permisos de administración de los dispositivos*

Las peticiones sobre los permisos de administración de los dispositivos asignados a los usuarios se tramitarán con la aprobación de ASEPEYO, quien las hará llegar a la empresa contratista por los canales previstos.

Esta gestión incluye la creación de los perfiles en la herramienta de gestión del sistema de impresión, la creación de políticas de usuario del sistema operativo y la asignación de los perfiles y políticas a los usuarios en general con el fin de asegurar que acceden a los recursos asignados.

8.3. *Gestión de consumibles*

El adjudicatario será responsable del suministro, en el lugar donde se encuentre el dispositivo afectado, de todos los consumibles necesarios (exceptuando el papel), incluyendo todas las

piezas, perecederas o no, necesarias para el perfecto funcionamiento de los equipos. Tan sólo la reposición de consumibles será realizada por ASEPEYO cuando llegue a su fin. En cambio, las piezas y kits de mantenimiento deberán ser repuestos e instalados por el adjudicatario.

La detección de la necesidad y el envío se realizará de forma proactiva antes que el dispositivo quede fuera de servicio, informando del envío por correo electrónico a la dirección que determine ASEPEYO para cada dispositivo.

Para garantizar la recepción del consumible enviado por parte del usuario y por tanto la continuidad del servicio, el adjudicatario propondrá un procedimiento para asegurar que el consumible ha sido recibido o actuar en consecuencia en caso contrario para solventar el problema. Dicho procedimiento será objeto de valoración.

Todos los consumibles utilizados deberán ser siempre originales del fabricante, nuevos y de la máxima capacidad para cada uno de los modelos de dispositivos.

La gestión de residuos, retirada de consumibles gastados, se realizará de forma centralizada desde varios puntos de la geografía nacional que determinará ASEPEYO.

El adjudicatario será responsable de proporcionar cajas de diferentes tamaños (en función del centro) para el almacenamiento, de forma local, de los consumibles que se vayan cambiando.

Por políticas internas de Asepeyo en material de Calidad, se requiere que el adjudicatario se comprometa a facilitar toda la información necesaria sobre los residuos generados, peligrosidad de estos, fichas de seguridad, en su caso, procesado de los consumibles tras la retirada, empresas subcontratadas, entre otros. Todo ello con las consideraciones especiales de aplicación en cada Comunidad Autónoma. Esta información forma parte de las Condiciones Especiales de Ejecución del Anexo VI del PCAP.

8.4. Sistema de monitorización

La oferta incluirá una herramienta de monitorización, administración, configuración y gestión remota que permita al adjudicatario, y a ASEPEYO, la supervisión de las alertas de los distintos dispositivos que conforman el parque, la gestión proactiva -reactiva de anomalías o incidencias en los mismos, así como estado de los consumibles.

Las funciones básicas mínimas, de las que deberá disponer dicha aplicación serán las siguientes:

- Configuración remota y centralizada de todas las funcionalidades de los dispositivos de impresión, que debe permitir entre otras:
 - Cambios masivos de configuración, parámetros funcionales (impresión, escaneo, fotocopidora y fax), contraseñas, seguridad, entre otros.
 - Configuraciones masivas basadas en plantillas.
 - Actualizaciones de firmware.
- Acceso a la herramienta basado en roles. Posibilidad de establecer varios roles con distintas funcionalidades/permisos.
- Posibilidad de configuración y administración por grupos de dispositivos. Asignación de roles a los distintos grupos.
- Inventario de dispositivos (nº de serie, dirección IP, modelo, entre otros)

- Monitorización de los equipos conectados a la red y consulta de parámetros generales de estos, tales como modelo, número de serie, dirección IP, contadores, alertas,
- Estado de consumibles en tiempo real e historial de cambio de estos.
- Gestión de alertas en base a umbrales por dispositivo. Posibilidad de reenvío de estas a otros Sistemas de Información de ASEPEYO.
- Monitorización proactiva de atascos, averías, cambio de consumible y otras anomalías.
- Reporte mensual de las impresiones/copias realizadas en cada impresora.

8.5. Monitorización y gestión de consumibles

Con objeto de automatizar con la suficiente antelación los envíos de nuevos consumibles a las ubicaciones de ASEPEYO que lo requieran, el adjudicatario deberá contar con una herramienta de monitorización y gestión proactiva del estado de los consumibles.

Dicha herramienta deberá obtener en tiempo real cuál es el nivel de uso de cada uno de los consumibles de los dispositivos y generar una alerta cuando esté próximo a su fin. El umbral que dispare dicha alerta será configurable por dispositivo en base al porcentaje restante del consumible en cuestión.

Se almacenará un histórico de cuando se ha cambiado cada consumible y con qué porcentaje se hizo el cambio, con objeto de conocer el grado de utilización de este.

La herramienta contará con un acceso vía web (https) para ciertos usuarios de ASEPEYO de manera que se puedan consultar, en base al rol dentro de la organización, los datos obtenidos (nivel de consumibles, si se ha generado alerta, última fecha de cambio del consumible, cobertura de la impresión, grado de utilización del consumible, por ejemplo).

La agrupación de elementos para su visualización y obtención de informes permitirá el modelado de datos en base a los distintos atributos del dispositivo (marca, modelo, entre otros) o de ubicación de este (empresa, zona, provincia, localidad, tipo de unidad, por ejemplo).

Los informes se podrán generar aplicando filtros por cualquiera de los atributos definidos en el dispositivo, permitiendo obtener globales de los diferentes grupos en función de la pertenencia o no a dicho grupo. Además, permitirá generar cuadros de mando ejecutivos con los parámetros más representativos del servicio valorándose la personalización de estos.

8.6. Gestión de los servidores de impresión

El adjudicatario dará soporte a ASEPEYO para la instalación y configuración de los drivers de los dispositivos en los servidores de impresión cuando éstos sean necesarios.

8.7. Servicio de atención a los usuarios

En general, este proceso lo realizará el servicio de atención al usuario (CAU) de ASEPEYO, independiente de este contrato, pero en su caso, el CAU podrá acceder al servicio de apoyo del adjudicatario para aclarar o ampliar información sobre cualquier duda que se le presente y no se encuentre documentada; y para reportar incidencias.

9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) MÍNIMOS REQUERIDOS

ASEPEYO se plantea como objetivo estratégico esencial la prestación a sus usuarios de un servicio excelente, cuyos parámetros de calidad y disponibilidad no dependan de sus volúmenes y circunstancias de utilización.

Por tanto, es un requerimiento esencial para el adjudicatario un compromiso explícito y sólido con el mantenimiento y mejora de aquellos, para lo cual deberá aportar un modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) que responda, como mínimo, a los imperativos que a continuación se describen.

A los efectos del presente pliego y de los ANS que se describen en el mismo, se definen los siguientes términos:

- **Ventana de servicio:** Se entiende por tal, el horario y calendario de prestación de los servicios de impresión y de la recepción de incidencias.
- **Incidencia:** Se entiende por tal, a cualquier solicitud de asistencia o información ante cualquier problema, indisponibilidad o duda, formulada por un usuario a los técnicos encargados por parte del adjudicatario, los cuales deberán recibirlas y solucionarlas/responderlas dentro de unos plazos prefijados, durante los cuales deberán mantener informados a los solicitantes de su estado. La apertura de cualquier tipo de incidencia originará la apertura del correspondiente ticket.
- **Tiempo de respuesta:** Se entiende por tal, el lapso desde la recepción de la incidencia por parte del adjudicatario hasta la respuesta por parte del equipo técnico del adjudicatario con los datos de incidencia y las acciones que se llevarán a cabo para resolverla, o bien con información acerca del estado de la misma y de los plazos estimados de resolución.
- **Tiempo de Resolución:** Se entiende por tal, al lapso entre la recepción de la incidencia por parte del adjudicatario hasta su resolución contrastable y el cierre del ticket de incidencia. Durante este tiempo pueden haber existido una o más respuestas al usuario, y/o escalados a niveles superiores de soporte.
- **Hito:** Se entiende por tal, la fecha comprometida para la finalización de trabajos, entrega de documentación o entrega de informes, entre otros, contemplados en el proyecto de transformación e implantación del servicio, por parte del adjudicatario hacia ASEPEYO. Dicha fecha deberá haber sido especificada en la correspondiente planificación en fases, la que se describe en el apartado 6, "Despliegue del proyecto de transformación".
- **Disponibilidad:** Se entiende por tal, el porcentaje de solicitudes de impresión que finalizan con éxito y completamente en los dispositivos de destino, de entre los gestionados por el adjudicatario, dentro de la ventana del servicio definida para aquellos. La disponibilidad se computará en forma de total de solicitudes mensuales, a efectos de especificación de los niveles de servicio.
- **Importancia:** Se entiende por tal, el grado de impacto de una incidencia (problema o indisponibilidad) relativa a un dispositivo de impresión o infraestructura relacionada, para la operativa habitual de una sede.

- **Severidad:** Se entiende por tal, la criticidad de una incidencia, en función de las sedes afectadas, y sus necesidades de servicios de impresión, en función de la tipología o urgencia de su trabajo.

A continuación, se describen las líneas básicas bajo las cuales, como mínimo, el adjudicatario deberá proponer un modelo de ANS en sus propuestas técnicas:

9.1. Proyecto de Transformación

Elemento del servicio	Ventana de servicio	Nivel de servicio objetivo	Incumplimiento leve	Incumplimiento grave
Cumplimiento de los tiempos máximos indicados para las 4 fases del servicio	N/A	En fecha	Desviación superior a 0 o inferior a 3 jornadas laborables sobre la fecha planificada	Desviación igual o superior a 3 jornadas laborables sobre la fecha planificada

Teniendo en cuenta las actividades contempladas en las fases del proyecto objeto del presente pliego, las cuales se describen en el apartado 6, "Despliegue del servicio", se plantea el siguiente objetivo de servicio:

9.2. Disponibilidad de los dispositivos de impresión

En lo que respecta a la disponibilidad de los dispositivos de impresión en función de su capacidad para procesar solicitudes de impresión y la tipología de sede atendida, se plantean los siguientes niveles de servicio objetivo y el correspondiente modelo de criterios de incumplimiento:

Elemento del servicio	Ventana de servicio	Nivel de servicio objetivo	Incumplimiento leve	Incumplimiento grave
Disponibilidad de dispositivos e infraestructura de impresión en las áreas de trabajo dentro de las sedes A y B que precisen servicios de urgencia 24h	24 x 7 x 365	90% de solicitudes de impresión con éxito y completas en un mes	Entre el 21% y el 30% de solicitudes de impresión fallidas en un mes	Más del 30% de solicitudes de impresión fallidas en un mes
Disponibilidad de dispositivos e infraestructura de impresión en las sedes A, B que no precisen servicios de urgencia 24h, y en las sedes C	8:00 a 20:00, días laborables	80% de solicitudes de impresión con éxito y completas en un mes	Entre el 26% y el 40% de solicitudes de impresión fallidas en un mes	Más del 40% de solicitudes de impresión fallidas en un mes

9.3. Resolución de incidencias

En lo que respecta a la solicitud de incidencias en función de su importancia y severidad, se plantean los niveles de servicio objetivo como resultado de una combinación de ambos factores, y de su impacto para la operativa diaria de las sedes y áreas de trabajo afectadas.

En primer lugar, deberán definirse unos códigos de importancia y severidad asociada a la incidencia, de acuerdo con la definición que se ha hecho:

Importancia	Descripción
1	Al usuario le resulta imposible ejecutar un trabajo de impresión o digitalización documental, no encontrando alternativa válida en el parque de dispositivos existente para llevarlo a cabo, lo que supone una grave indisponibilidad para continuar con sus actividades.
2	El usuario encuentra dificultades en su trabajo por indisponibilidad de dispositivos, por rendimiento degradado, mala calidad, agotamiento de consumibles, falta de información, entre otros., aunque finalmente puede obtener sus trabajos de impresión.
3	El usuario puede realizar su trabajo sin dificultad aparente, aunque tiene dudas o necesita asistencia acerca del funcionamiento o alternativas de los dispositivos que utiliza, o bien ha detectado que necesita solucionar algún problema o reponer algún elemento (consumibles, por ejemplo) que le pueden dificultar o impedir el trabajo a corto plazo.

Severidad	Descripción
1	Sedes A y B que precisen servicios de urgencia 24 h
2	Sedes A y B sin necesidades de servicios de urgencia 24 h, y sedes C

De acuerdo con los códigos de importancia y severidad, se establece un índice de prioridad de incidencia, necesario para asignar tiempos de respuesta y resolución objetivos, y una tabla de niveles de servicio objetivo, asociados a las prioridades asignadas a cada incidencia:

PRIORIDAD	Importancia		
Severidad	1	2	3
1	A	B	C
2	B	C	C

La siguiente tabla muestra el esquema resultante de incidencias y prioridades, y sus niveles de servicio objetivos, con el correspondiente modelo de criterios de incumplimiento:

Elemento del servicio	Ventana de servicio	Tiempo de respuesta (TR)	Tiempo de resolución (TS)	Incumplimiento leve	Incumplimiento grave
Incidencias con prioridad A	24 x 7 x 365	1 hora	4 horas	Desviación de hasta 1 hora sobre TR, o de	Desviación de más de 1 hora sobre TR, o de más de 2 horas sobre

				hasta 2 horas sobre TS	TS, o 2 incumplimientos leves acumulados en un mes
Incidencias con prioridad B	8 a 20 h, en jornada laboral (L-V no festivos)	4 horas (en jornada laboral)	24 horas (en jornada laboral)	Desviación de hasta 2 horas sobre sobre TR, o de hasta 8 horas sobre TS (jornada laboral)	Desviación de más de 2 horas sobre sobre TR, o de más de 8 horas sobre TS (jornada laboral), o 3 incumplimientos leves acumulados en un mes
Incidencias con prioridad C	8 a 20 h, en jornada laboral (L-V no festivos)	8 horas (en jornada laboral)	48 horas (en jornada laboral)	Desviación de hasta 8 horas sobre sobre TR, o de hasta 24 horas sobre TS (jornada laboral)	Desviación de más de 8 horas sobre sobre TR, o de más de 24 horas sobre TS (jornada laboral), o 6 incumplimientos leves acumulados en un mes

El adjudicatario deberá poner a disposición de ASEPEYO un sistema de recepción de avisos al menos vía telefónica y vía correo electrónico en horario **de 8 a 20 horas**. Fuera de dicho horario, dispondrá al menos de un sistema de recepción de avisos vía correo electrónico.

9.4. Incidencias provocadas por la indisponibilidad de consumibles para dispositivos de impresión

En lo que respecta a la necesidad de consumibles para el funcionamiento correcto de los dispositivos de impresión y de la responsabilidad del adjudicatario de asegurar su disponibilidad (tal como se establece en el apartado 8 “Mantenimiento y servicio técnico”, ap. 8.4, “Gestión de consumibles”), el adjudicatario deberá poner todos los medios para el suministro en tiempo y forma de los mismos y de su recepción efectiva por parte de ASEPEYO, de modo que la operativa diaria de las sedes discurra con normalidad.

ASEPEYO designará, al menos, a una persona por cada centro encargada de centralizar la recepción de los consumibles y resto de equipamiento enviado por el adjudicatario que deba ser instalado por personal de ASEPEYO en los equipamientos de dicho centro.

A tal respecto, se considerarán las incidencias provocadas por la falta de los citados consumibles de la siguiente forma:

- **Indisponibilidad de consumibles que provoquen incidencias de prioridad A:** Se considerará un **incumplimiento grave** desde la primera incidencia, sin perjuicio de la consideración que pueda tener el posible incumplimiento del ANS asociado a su respuesta y resolución.
- **Indisponibilidad de consumibles que provoquen incidencias de prioridad B y C:** Se considerarán **incumplimiento leve** cada una de ellas, sin perjuicio de la consideración que pueda tener el posible incumplimiento del ANS asociado a su respuesta y resolución. Cada 3 incumplimientos leves por este motivo se acumularán como un incumplimiento grave.

Importante: la conversión de la acumulación de incumplimientos leves en incumplimiento grave elimina los primeros, a efectos del cálculo de penalizaciones que se establece en el apartado 10, “Penalizaciones”.

9.5. Revisión de los ANS

Los ANS genéricos que se han descrito en el presente pliego se hacen a modo de guía para valorar la importancia de la continuidad y calidad en el servicio de impresión solicitado. A este respecto, y a la hora de considerar la propuesta técnica del adjudicatario, ASEPEYO valorará positivamente (según se detalla en los Criterios de Adjudicación) la propuesta de ANS más exigentes que los indicados.

El adjudicatario deberá revisar, proactivamente y de forma consensuada con ASEPEYO, la idoneidad de los ANS cada 3 meses, y propondrá las medidas de mejora o correctoras necesarias para que aporten el máximo valor al SERVICIO. Estas medidas podrán afectar a los tiempos de respuesta y resolución, objetivos de disponibilidad, ventanas de servicio, modelos de suministro de consumibles, monitorización, entre otros, y podrán, asimismo, dar lugar a decisiones acerca de ubicación y dimensionamiento de dispositivos, ampliación de su capacidad, mejoras en el ciclo de resolución de incidencias, en los medios de monitorización, en el modelo de integración con el CAU de ASEPEYO, por ejemplo.

Particularmente, el primer proceso de revisión de ANS deberá llevarse a cabo al primer mes del inicio de la fase de prestación regular de los servicios objeto del presente pliego.

El incumplimiento de este compromiso de revisión por parte del adjudicatario será considerado un **incumplimiento grave**.

10. MODELO DE GOBIERNO

Con el objeto de ejecutar el proyecto de transformación y la provisión del SERVICIO objetos del presente pliego con arreglo a sus objetivos que se han planteado, ASEPEYO considera de vital importancia el establecimiento de un modelo de gobierno suficiente, que garantice la ejecución de todas las actividades contempladas en aquél.

A tal respecto, el adjudicatario deberá plantear a ASEPEYO un Modelo de Gestión y de Relación, sólido y consistente, así como ser capaz de acomodarse a la evolución de las necesidades de ASEPEYO.

El adjudicatario deberá contemplar y proponer el citado Modelo de Gestión, como mínimo:

- gestión de servicios,
- gestión de la relación,
- gestión de contrato,
- gestión del ANS,
- aseguramiento y mejora de la calidad,
- gestión del conocimiento

El adjudicatario deberá designar en su propuesta un **responsable del servicio**, el cual estará encargado de ejercer la interlocución con el **responsable del acuerdo o contrato** que designe ASEPEYO,

Además, deberá proponer la constitución de los órganos de gobierno necesarios para gestionar el contrato a lo largo de su vigencia (como mínimo, un **Comité de dirección, con los responsables de acuerdo y del servicio** y un **Comité operativo o de seguimiento**). Dichos órganos tendrán los integrantes necesarios para dar curso a todas las cuestiones de todo tipo (solicitudes, discrepancias, mejoras, entre otros.) que pudieran surgir a lo largo de la vigencia del contrato, y ejercer la revisión proactiva de todos los parámetros de la prestación del SERVICIO. El adjudicatario consensuará con ASEPEYO la frecuencia e interlocutores de los citados Comités.

Dentro de los procesos operativos de gestión del servicio, el adjudicatario deberá realizar y entregar a ASEPEYO una relación actualizada de los dispositivos de impresión incluidos en el SERVICIO, en donde se hará constar su volumen medio de utilización, su valor residual y las incidencias más relevantes que les hayan afectado desde el inicio del contrato.

Sin perjuicio de lo apuntado, ASEPEYO se reserva el derecho de aplicar sus propios mecanismos de gobierno interno para la gestión y supervisión del contrato objeto del presente pliego. Asimismo, ASEPEYO, en cualquier momento de la ejecución del contrato, se reserva la posibilidad de auditar los procedimientos propuestos por el adjudicatario, comprometiéndose éste a mantenerlos actualizados y documentados convenientemente. Cualquier cambio en los procedimientos operativos y de gestión necesitará la aprobación de ASEPEYO.

11. CONDICIONES DE FACTURACIÓN

A continuación se detalla la propuesta del proceso de facturación, el cual, podrá ser revisado y modificado dentro de los comités de gobierno del contrato. Así, el proceso propuesto, es:

- La facturación será de carácter mensual, a mes vencido
- Cada factura indicará los siguientes elementos:
 - Importe de la cuota fija mensual, bajo la premisa de que las cuotas fijas asociadas a cada máquina serán las mismas en toda la duración del contrato.
 - Importe de la cuota variable del mes, indicando el nº de páginas totales impresas a color y en monocromo, así como el importe por página a color y monocromo.
 - Importe de las penalizaciones a restar de la cuota mensual, si aplican.
 - A modo de anexo, cada factura irá acompañada de un desglose de la cuota variable por sede y dispositivo; y de la cuota fija correspondiente.
 - La cuota variable siempre y en cualquier circunstancia dependerá del número real y concreto de páginas impresas. La facturación se corresponderá con las lecturas reales de los dispositivos.
 - El escaneo no tendrá ningún coste para ASEPEYO.
 - No se podrá exigir un mínimo de impresiones mensuales para ninguno de los dispositivos.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

Las facturas deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento en el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la

factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de ASEPEYO, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.