SERVICIO DE COMPRAS
DE LA GENERALITAT
C/ Miguelete, 5 -Entlo.
46001 Valencia
Tel. 96 1922102

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA EL ARRENDAMIENTO DE DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN, COPIA Y ESCANEO, ASÍ COMO SU GESTIÓN, PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT, SUS ENTIDADES AUTÓNOMAS Y ENTES DEL SECTOR PÚBLICO EMPRESARIAL Y FUNDACIONAL DE LA GENERALITAT

ÍNDICE

1. Objeto del pliego
2. Contenido de las prestaciones objeto del Acuerdo Marco
    2.1. Arrendamiento, sin opción a compra, de los dispositivo
    2.2. Monitorización, soporte, explotación y mantenimiento de los dispositivos: gestión de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo
        A) Monitorización
        B) Mantenimiento
        C) Soporte y explotación
    2.3. Implantación y explotación de la Plataforma de gestión
    2.4. Suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles
    2.5. Formación de usuarios y CAU
3. Condiciones de ejecución del objeto del Acuerdo Marco
    3.1. Espacios de trabajo
    3.2. Equipamiento de impresión, copia y escaneo.
    3.3. Fases de ejecución
        A) Fase previa: Diseño de la solución
        B) Fase 1: Puesta en marcha del servicio
        C) Fase 2: Operación/explotación del arrendamiento y servicios asociados
        D) Fase 3: Devolución del servicio
    3.4. Plataforma de gestión
    3.5. Horario
    3.6. Requerimientos de seguridad y continuidad
4. Dirección y seguimiento
5. Gestión de calidad
    5.1. Acuerdos de nivel de servicio
        5.1.1. Respecto a la plataforma de gestión
        5.1.2. Desarrollo de los contratos basados en el Acuerdo Marco
    5.2. Generación de informes

1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto definir y establecer las condiciones técnicas que regirán la presente contratación, en lo que a los contratos basados en el Acuerdo Marco se refiere.

2. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DEL ACUERDO MARCO

2.1. Arrendamiento, sin opción a compra, de los dispositivos

La Solución integral de impresión, copia y escaneo (en adelante, solución) establecerá los dispositivos nuevos a estrenar (concretando marca y modelo) que respondan a la tipología y características mínimas incluidas en la cláusula 3.2 de este pliego.

El arrendamiento incluye lo siguiente:

- Provisión de la infraestructura tanto hardware como software.
- Transporte, instalación, configuración de todos los elementos.
- Preparar y validar conjuntamente con el personal técnico de la Generalitat Valenciana (en adelante, GV), la entrega del software cliente o controladores y la configuración estándar de los dispositivos necesarios en las estaciones de trabajo de los usuarios.
- Instalación física de las impresoras y equipos multifunción (en adelante, MF)
- Instalación de los accesorios (unidad dúplex, dispositivos de entrada y salida de papel, etc.) de los equipos de impresión y MF.
- Configuración de los módulos de seguridad, autenticación y autorización en los equipos de impresión y MF. (Ej: Códigos de identificación, base de datos Usuarias, etc.)
- Implantación y configuración de la Plataforma de Gestión y monitorización en los dispositivos.
- Instalación de los fungibles, consumibles, etc
- Asignación de contraseñas para la configuración remota de los equipos.
- Colocación de las etiquetas identificativas en cada dispositivo.
- Validación con las pruebas oportunas que garanticen el correcto funcionamiento.
- Cierre de la instalación e inventariado de los equipos instalados.

El etiquetado no producirá costes adicionales a la entidad contratante. La etiqueta será confeccionada por el adjudicatario en un material resistente al paso del tiempo y a la temperatura.

La Generalitat, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información (en adelante, DGTI), proveerá la red de comunicaciones y potencia necesaria para el funcionamiento de los equipos.

2.2. Monitorización, soporte, explotación y mantenimiento de los dispositivos: gestión de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo

A) Monitorización

Consiste en la vigilancia continua de los elementos gestionados y la identificación de incidencias o problemas antes de que estos afecten al rendimiento o disponibilidad de los servicios prestados.

Incluye las siguientes tareas:

- Descubrir, visualizar y monitorizar el estado de todo el equipamiento.
- Monitorizar los consumos de fungibles, contadores de páginas, reporte de incidencias, averías, etc.
- Configuración y modificación del estado de los equipos de impresión de forma remota (en línea/ fuera de línea).
- Actualizar el 'firmware' de los equipos de impresión.
- Visualizar la información de diagnóstico y logs de errores y generar los informes correspondientes.
- Controlar y gestionar el inventario del equipamiento.
- Generación automática de alertas y notificación automática vía email.

- Lecturas periódica y automática de contadores.
- Administración remota del servidor mediante HTTP/HTTPS con acceso mediante credenciales.

B) Mantenimiento

- Mantenimiento preventivo: el adjudicatario 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. Consistirán en la inspección continua y reajuste de los equipos, así como en la aplicación de modificaciones decididas entre adjudicatario y la DGTI para mejorar las condiciones de funcionamiento. Los trabajos de mantenimiento preventivo que requieran parada planificada sólo podrán realizarse previa conformidad de la DGTI.
- El servicio de mantenimiento correctivo, contempla la resolución y reparación de incidencias o averías. 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 fiabilidad.

  El mantenimiento correctivo, debe contemplar todos los elementos hardware y software durante el periodo del contrato, con independencia del periodo de garantía, y la completitud o parcialidad de cada uno de los elementos contratados. Esta incluido en dicho servicio, la logística, suministro y retirada del hardware con independencia de la garantía técnica.

Con el objeto que quede registrado en una herramienta común, el adjudicatario utilizará las herramientas corporativas de gestión de incidencias, problemas y cambios de la GV e interactuará con el equipo de la DGTI mediante la misma.

La adquisición de las licencias necesarias para gestionar adecuadamente el mantenimiento, correrán a cargo del adjudicatario.

C) Soporte y explotación

Incluye el soporte técnico para recepción y solicitudes de segundo y tercer nivel sobre la infraestructura arrendada (teniendo en cuenta que el Centro de Atención al usuario de la Generalitat (en adelante, CAU) actúa de primer nivel).

La explotación incluye las siguientes actividades:

- Gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios sobre el parque arrendado, incluyendo la asistencia técnica 'in-situ' ante averías cuando sea requerido por la naturaleza de la misma.
- Gestión de incidencias, problemas y cambios derivados del servicio de monitorización.
- Gestión de Seguridad. Será la DGTI quien valide las políticas de seguridad para los diferentes servicios o usuarios.

Para los dispositivos ubicados en puntos de atención al publico o en puntos de guardia 24 horas, el adjudicatario proporcionará un número suficiente de equipos de respaldo que pondrá a disposición del departamento para que en caso de incidencia no quede desatendido el servicio.

Adicionalmente la entidad contratante dependiendo de la criticidad del servicio podrá demandar el servicio 24x7, para la atención personalizada fuera de horario laboral.

El adjudicatario 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 (en adelante, ANS) establecidos.

2.3. Implantación y explotacion de la Plataforma de Gestión

El adjudicatario de cada Lote, 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**, **auditoria** e integrarlas con las herramientas existentes en la GV (Directorio Activo, LDAP, etc), según se indica en el apartado 3.4.- Plataforma de Gestión, durante la fase de la Puesta en Marcha del servicio.

Posteriormente a dicha fase, el adjudicatario actuará en soporte nivel 3 sobre la gestión y explotación de la Plataforma de Gestión (contando que el nivel 1 es el CAU), el soporte y gestión de nivel 2 correrá a cargo del personal interno de la DGTI u organismo técnico de la GV.

2.4. Suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles

El adjudicatario suministrará, gestionará y repondrá los consumibles y fungibles dentro de la vida útil del equipamiento (toners, kits de mantenimiento, etc...) tanto de forma pro-activa como a través del CAU. Esta incluida la logística del suministro y la retirada del consumible a un punto limpio.

Para la reposición de consumibles o fungibles, el adjudicatario incluirá repuestos originales o reciclados/remanufacturados, sin que menoscabe la calidad de copia o impresión. En caso de uso de tóner reciclados/remanufacturados, se deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa medioambiental ISO 14001. La Administración podrá comprobar en cualquier momento este cumplimiento.

En caso que sea necesario, el adjudicatario se presentará 'in-situ' para el cambio o sustitución de alguno de los materiales solicitados. Dicha petición será canalizada a través del CAU.

El adjudicatario está obligado al estricto cumplimiento de la Normativa Medioambiental vigente en cada momento.

El adjudicatario 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.

El aprovisionamiento del papel no se encuentra incluido en este servicio.

2.5. Formación de usuarios y CAU

Consiste en impartir cursos de formación para todos los usuarios de los equipos de impresión y/o MF que la DGTI considere.

- Ejecución de las sesiones de formación necesarias, para asegurar que los usuarios de las entidades contratantes adquieran el conocimiento y las habilidades necesarias.
- Las sesiones formativas constarán de una parte presencial junto a los dispositivos y manuales 'on-line' para ser consultados.
- Se entregará un resumen ejecutivo del curso en papel y una copia electrónica del curso completo a cada asistente a la sesión.
- El adjudicatario habrá de realizar una formación 'in-situ' al personal integrante del CAU para darles a conocer las nuevas características de funcionamiento del nuevo sistema de impresión, copia y escaneo.

El adjudicatario 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 la DGTI.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO

3.1. Espacios de trabajo

Los dispositivos se implementarán en los siguientes entornos:

- Áreas abiertas de trabajo (entorno departamental)
- Despachos compartidos e individuales
- Salas multiuso:prensa, reuniones, etc
- Mostradores y ventanillas de atención al público
- Bibliotecas y archivos.
- Otros espacios: aquí se encuentran incluidos, los espacios de tipo residual, esto es, los no comprendidos en los espacios anteriores.

En la tabla siguiente se muestra la asignación de dispositivos en correspondencia con el uso:

Denominación	Características del Espacio de Impresión			Asignación de Dispositivos. (Cada usuario se incluye y contabiliza en un único espacio)	
	Definición	**Observaciones**	**Uso (volumen / requisitos)**	**Cantidad**	**Tipo de dispositivo (ver tabla tipología dispositivos)**
ÁREA ABIERTA	Espacio diáfano con más de 10 usuarios	Predominio del uso más habitualmente extendido en un entorno ofimático típico	Estándar	1 MF / 25 usuarios	5;6
			Intensivo / A3		1;2;3;4
DESPACHO COMPARTIDO	Espacio diáfano con hasta 10 usuarios. (habitualmente: sala de departamento o pequeña oficina)	Características de uso muy condicionadas por el servicio al que se orienta el departamento u oficina que lo ocupan.	Estándar	1 Departamental	7;8
			Intensivo / Escáner	1 MF	5;6
			Muy Intensivo / A3	1 MF	1;2;3;4
ÁREA COMPARTI-MENTADA	Espacio constituido por 2 o más despachos.	La ubicación del dispositivo debe ser fácilmente accesible por todos.	Estándar	1 MF / 15 usuarios	5;6
			Intensivo / A3		1;2;3;4
DESPACHO UNIPERSONAL	1 Usuario con cargo crítico para la Organización.	- Altos Cargos - Directivos	Estándar	1 Sobremesa	9;10
			Intensivo / Escáner	1 MF	5;6
ATENCIÓN PÚBLICO	Mesas o ventanillas para Atención al público.	Uso caracterizado por la inmediatez motivada por la atención directa y en tiempo real que prestan.	Estándar	1 Dispositivo / 2 usuarios	7;8
			Intensivo / Escáner	1 MF / 2 usuarios	5;6
ESPACIO PÚBLICO	Espacios de uso público: Bibliotecas, Archivos, Salas de Espera, ...	Autoservicio. (principalmente para fotocopias)	Estándar	1 MF + Monedero	3;4
OTRA ÁREA	Cualquier espacio de impresión no identificado con los anteriores o con necesidades específicas no contempladas en estos.			La cantidad y tipo de dispositivo se especificará en base a la adecuación al modelo en el CD.	

Para cada espacio de trabajo, la distribución y ubicación concreta de los dispositivos, se implementará durante la Fase 1: Puesta en marcha del servicio, según se haya establecido en la solución.

3.2 Equipamiento de impresión, copia y escaneo.

La tipología y características mínimas son las descritas a continuación:

	Alto rendimiento				**Medio Rendimiento**		**Departamental**		**Sobremesa**	
	Tipo1	**Tipo2**	**Tipo3**	**Tipo4**	**Tipo5**	**Tipo6**	**Tipo7**	**Tipo8**	**Tipo9**	**Tipo10**
Impresión a Color	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Impresión en formato A3	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Velocidad de copia e impresión	33 ppm				20 ppm		30 ppm		20 ppm	
Memoria	1 Gb				256 Mb		128 Mb		64 Mb	
Disco Duro	120 Gb, autoencriptables				80Gb		NO			
Nº de bandejas	2 bandejas dúplex + entrada manual				Entrada dúplex + manual				Entrada dúplex	
Capacidad mínima total	1000 hojas				600 hojas		350 hojas		200 hojas	
Capacidad total disponible	2500 hojas				2000 hojas		1200 hojas		500 hojas	
Escáner	Escáner COLOR dúplex.						NO			
Velocidad de escaneo	30 ipm				20 ipm.		NO			

	Alto rendimiento				Medio Rendimiento		Departamental		Sobremesa	
	Tipo1	**Tipo2**	**Tipo3**	**Tipo4**	**Tipo5**	**Tipo6**	**Tipo7**	**Tipo8**	**Tipo9**	**Tipo10**
Tipo de escaneo	Email, FTP, PC en red, carpeta en red						NO			
RADF ESCÁNER	100 hojas				50 hojas		NO			
ACCESORIOS OPCIONALES										
Interfaz wifi	SI						NO			
Finalizador / Grapador	SI				NO					
Alimentador	SI								NO	
Alimentador de sobres	SI								NO	
Autenticación por tarjeta de banda magnética	SI						NO			
Autenticación por tarjeta de proximidad	SI						NO			
Mesa soporte	NO				SI					
Monedero	SI				NO					
Tarjeta prepago	SI				NO					
Tarjeta criptográfica	SI				NO					
CARACTERÍSTICAS COMUNES										
Resolución de impresión	600 x 600 dpi.									
Interface	Ranura USB 2.0 , Ethernet 10 base-T/100 base-TX									
Tecnología de impresión	Tecnología láser o similar									
Lenguajes de impresión	PCL5, PCL6, Postscript3, impresión directa a PDF									
Protocolo de red	TCP/IP, IPX/SPX, Apple Talk, driver Linux									
Certificación de Consumo energético (al menos una)	Energy Star@ for Imaging Equipment, Version 1.1 / Blue Angel (RAL-UZ 171) / Nordic Swan									
Nivel de Ruido	Ready (Preparado): 35 Db En funcionamiento: 50 dB Ready (Preparado): 35 Db En funcionamiento: 50 dB									
Confidencialidad	Autenticación de usuario para MF. Copia retenida.									

Los dispositivos especiales: Impresoras de tarjetas, matriciales y de transferencia térmica, se incluyen como Tipo 9-10 a nivel de arrendamiento, pero las características se especificarán dependiendo de las necesidades en la Fase de Puesta en marcha del Servicio.

En el **Anexo 2** se indican los requerimientos técnicos de cada una de las prestaciones.

3.3. Fases de ejecución

La implantación del arrendamiento de los dispositivos comprende las siguientes fases:

A) Fase previa: Diseño de la solución

En esta fase se realizará y aprobará la solución para cada contrato basado en el Acuerdo Marco, de acuerdo con lo establecido en el cláusula 27.2 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

La duración de esta fase estará en función del número de usuarios de de la entidad contratante y tendrá la duración máxima determinada por los acuerdos de nivel de servicio (en adelante, ANS) definidos en el PPT. No se contabilizará el tiempo no imputable al adjudicatario, esto es, la gestión administrativa de la entidad contratante, o tiempo requerido por la DGTI para sus funciones de validación o gestión del proyecto.

La DGTI preparará un plan de gestión del cambio con las acciones de comunicación y soporte necesarias para minimizar el impacto de la transformación, revisará y validará el diseño del parque de equipos para comprobar que el mismo esté siempre en línea con los acuerdos pactados y aceptados por el adjudicatario.

Cualquier desviación de esta fase, en relación con los términos de los acuerdos alcanzados deberá ser aprobada previa y expresamente por la DGTI.

En esta fase se aplicarán los ANS, establecidos en los apartados 1) de la cláusula 5.1.2 de este pliego.

B) Fase 1: Puesta en marcha del servicio

Supone la implantación de la solución:

- Arrendamiento (sin opción a compra), implantación y configuración de todo equipamiento diseñado.
- Implantación de la Plataforma de Gestión, cuando proceda.
- Formación.

Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Instalación y configuración de todos los elementos especificados en la solución.
- Pruebas de verificación de los requerimientos indicados en el presente pliego.
- Revisión y aprobación de la documentación de las configuraciones.
- Revisión y validación de la documentación de certificación de la instalación conforme a las normativas vigentes y recomendaciones de los fabricantes.

Una vez finalizada la implantación de todo el equipamiento, comenzará la formación tanto a los usuarios como al CAU de la GV, según lo indicado en el presente pliego, con objeto que el personal conozca el funcionamiento completo de todo el equipamiento.

En esta fase se aplicarán los ANS, establecidos en los apartados 2) de la cláusula 5.1.2 de este pliego.

C) Fase 2: Operación/explotación del arrendamiento y servicios asociados

Finalizada la fase de puesta en marcha del servicio, continuará la fase de explotación del arrendamiento y los servicios asociados. A partir del comienzo de la Fase 2 se aplicarán los ANS restantes.

En esta fase se procederá a ejecutar los siguiente:

- Monitorización, soporte, explotación y mantenimiento de los dispositivos: gestión de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles.
- Explotación y soporte de la Plataforma de Gestión.

Esta fase dura hasta la finalización del contrato y en ella se hará especial hincapié en el proceso de mejora continua del servicio.

Es referencia obligatoria, que el enfoque metodológico de los procesos y actividades durante todas las fases se base en el uso de buenas practicas ITIL.

D) Fase 3: Devolución del servicio

A la finalización del contrato basado en el Acuerdo Marco, la DGTI establecerá un “Plan de devolución” teniendo en cuenta lo siguiente:

- La duración de las tareas a realizar serán de 30 días naturales previos a la finalización del contrato basado en el Acuerdo marco.
- Incluirá la metodología de transferencia del conocimiento de los aspectos esenciales del servicio prestado.
- El adjudicatario estará obligado a utilizar tecnología y sistemas que no dificulten o impidan, a un nuevo proveedor, la continuidad del servicio y su gestión y explotación.
- Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario deberá cumplir con los ANS. El plan de devolución no deberá causar ninguna interrupción en la prestación del servicio.

3.4. Plataforma de gestión

La Plataforma de Gestión, debe comprender las **herramientas seguridad, control, auditoria y monitorización** con las licencias necesarias para los dispositivos instalados y que estén integrados en la solución, así como las medidas de

autenticación, autorización y auditoria e integrarlas con las herramientas existentes en la Generalitat (Directorio Activo, LDAP, etc), durante la Fase de la puesta en marcha del servicio.

Estas herramientas deben permitir:

- Conocer los datos relativos al uso de los dispositivos por usuarios o grupos de usuario.
- Generación automática de informes de auditoria, en PDF, HTML y formatos open (odt, etc).
- Agrupar la información por usuario o grupo de usuarios.
- Acceso a través de una herramienta Web accesible desde cualquier navegador.
- Permitir la exportación de la información en formato estándar (CSV).
- Permitir la generación de informe por histórico.
- Representación de los datos de forma gráfica.
- Los informes deberán ser parametrizables para contener (número de serie de los dispositivos, edificio, planta, identificación, número de copias, tipo de copias, etc.)
- El sistema deberá permitir el establecimiento de cuotas por volumen de páginas impresas, tanto en B/N como color, por periodicidad, usuarios y grupo.
- Esta información deberá poder ser consultada por los administradores de la GV de forma total y por los empleados públicos de forma personalizada.
- Implementar las políticas de impresión establecidas y validadas por la DGTI.

Las herramientas de monitorización, han de proporcionar los mecanismos necesarios para la puesta en marcha de las funciones indicadas en la cláusula 2.3 de este Pliego.

Las herramientas de seguridad, deben permitir de forma centralizada y sincronizada la autenticación y autorización sobre el directorio activo y LDAP determinado, para:

- Autorización de usuario mediante grupos o perfiles del DA y LDAP.
- Autenticación de usuarios mediante usuario y contraseña.

La solución debe permitir, en los equipos MF, retener los trabajos de impresión asociados a un usuario autorizado, hasta que el usuario se autentique en el dispositivo los seleccione y los libere.

En caso de que alguna entidad contratante seleccione alguno de los módulos opcionales de autenticación, se deberá aprovisionar del modulo necesario en la plataforma de gestión, para la integración de dicha funcionalidad.

Los trabajos retenidos y no impresos en los equipos MF se les asignará un tiempo de vida, eliminándose automáticamente una vez superado.

Para todas las herramientas anteriores que forman parte de la Plataforma de Gestión, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- Las licencias que resulten necesarias para la implantación, puesta en marcha y explotación de la plataforma de control: sistema operativo, virtualización, etc, correrán a cargo del adjudicatario del lote correspondiente, tanto su adquisición como el soporte de las mismas hasta la finalización del AM y/o CD.
- Han de cumplir los estándares de la Generalitat e integrarse con las herramientas corporativas establecidas por la DGTI.
- Serán propiedad de la Generalitat e irán nominadas a su nombre.
- Deberán estar provistas de un interfaz Web, de acceso desde cualquier navegador y accesible por la DGTI y deben cumplir los requerimientos indicados en el **Anexo 3**.
- Se valorará la utilización de software de fuentes abiertas para las herramientas de gestión.
- Se valorará la utilización de drivers universales.
- El software a instalar de las herramientas de gestión deberá ser compatible con sistemas operativos Linux y Windows

- Han de garantizar su funcionamiento en los dispositivos con independencia del fabricante, con el propósito de poder gestionar un parque multidispositivo. Al ser una tecnología novedosa, se tendrá en cuenta la antigüedad de los modelos de dispositivos en propiedad y se estudiará su viabilidad como se indica anteriormente.
- Se deberá garantizar la alta disponibilidad de la plataforma de gestión, así como implementar los mecanismos necesarios, para que no afecte la no disponibilidad de la misma, al uso de los dispositivos.

Según la naturaleza del lote, el adjudicatario deberá de poner en marcha las plataformas de gestión necesarias para cumplir las especificaciones anteriormente descritas, siempre acorde y bajo validación de la DGTI.

No es objeto del Acuerdo Marco la provisión de la infraestructura física necesaria para las herramientas de gestión.

3.5. Horario

El horario general de atención por parte del adjudicatario será de lunes a miércoles de 7:30 h a 18:00 h, jueves hasta las 20:00 h y viernes de 7:30 h a 16:00 h.

Para los organismos que requieran alta disponibilidad en la impresión, copia y escaneo, el horario será de 24x7. En la solución se determinará, basándose en la criticidad solicitada por el organismo y bajo la validación de la DGTI u organismo técnico de la GV, las sedes con la necesidad de un servicio 24 h, el cual será indicado en el CD correspondiente.

3.6. Requerimientos de seguridad y continuidad

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

El adjudicatario deberá facilitar a la DGTI su política de seguridad y continuidad, mediante la presentación de un plan, para su revisión y aprobación, en el que deberá documentar, desarrollar e implantar las medidas de disponibilidad necesarias para cubrir los indicadores de nivel de servicio de seguridad y disponibilidad y cuyos procedimientos deberán cumplir, en todo momento, con la LOPD y los estándares de seguridad de la GV.

La DGTI participará en todas las pruebas de este plan. El adjudicatario deberá mantenerlo actualizado.

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

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

4. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO

Será responsabilidad de la DGTI ejercer de una manera continuada la inspección y vigilancia de las prestaciones objeto del Acuerdo Marco.

Las empresas adjudicatarias responderán de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. La órganos responsables del Acuerdo Marco podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Dirección Operativa

Existirá una Dirección operativa del proyecto, formada por el responsable por la empresa adjudicataria, de conformidad con el apartado 4) de la cláusula 29.1 del PCAP y por las personas designadas por la DGTI, con la función de supervisar continuamente el desarrollo de las prestaciones contratadas.

Este comité se reunirá al menos una vez al mes y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de la planificación inicial.
- El estudio de los informes de actividad.
- La evaluación de las prestaciones.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- Verificación del cumplimiento de los ANS, estos se revisaran por el comité trimestralmente.

5. GESTIÓN DE CALIDAD

En el ámbito del aseguramiento de la calidad, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades:

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

Dichas actividades serán revisadas y validadas en todo momento por la DGTI.

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

5.1. Acuerdos de nivel de servicio

Los ANS, definen los indicadores y los niveles de cumplimiento exigidos a los adjudicatarios, y establece una base objetiva y medible, que refleja el compromiso entre el adjudicatario y la Generalitat para la correcta ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

Los acuerdos se agrupan de la forma siguiente:

5.1.1. Ejecución de los contratos basados en el Acuerdo Marco

1) En caso de que el contrato basado incluya la toma de datos, los ANS exigidos en las tareas necesarias para la realización de la misma son:

Indicador	**Tamaño** (nº de usuarios a cubrir el servicio)	**Plazo de finalización** (Objetivo)	**Porcentaje de cumplimiento** Plazo_Objetivo / Plazo_Producido
Toma de datos (**PD**)	[1-500]	Plazo máximo de 15 días naturales	>= 95 %
	[500-en adelante]	Plazo máximo de 30 días naturales	>= 95 %

2) Los tiempo máximos de implantación de la solución, tras la formalización del contrato basado son:

Indicador	**Tamaño**		**Plazo de entrega** (Objetivo)	**Porcentaje de cumplimiento del plazo de entrega para puesta en marcha** Plazo_Objetivo / Plazo_Producido
	Usuarios	Equipos		
Plazo de entrega y Puesta en Marcha (**PPM**)	[1-500]	[1-50]	Plazo máximo de 30 días naturales	>=90%
	[500-en adelante]	[51-en adelante]	Plazo máximo de 60 días naturales	>=90%

3) Los ANS exigidos en las tareas dirigidas a asegurar el funcionamiento operativo de los servicios prestados. Se encuentran en este apartado, la resolución de cualquier incidencia, petición o consulta, incluida la sustitución de consumibles.

3.1) Incidencias o Peticiones: los ANS relativos a tiempo de respuesta y resolución de incidencias son los que se detallan a continuación:

Indicador	Criticidad	Descripción	Valor	Objetivo ANS
Tiempo de respuesta o atención (**TA**) *(plazo para contactar con el usuario y comenzar a trabajar en la incidencia)*	Baja (**IB**)	Averías que no impidan el funcionamiento del servicio.	< 30 min	>=95%
	Media (**IM**)	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso, perdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de criticidad baja.	< 20 min laborables	>=95%
	Alta (**IA**)	Averías que interrumpen el servicio y no es posible su uso en ningún dispositivo de la misma planta. Las que interrumpen completamente el servicio en espacios de impresión de tipo atención al público o cualquier otro considerado crítico en su descripción. Repetición de una incidencia de severidad media.	< 10 min laborables	>= 95%
Tiempo de resolución (**TR**)	Baja (**IB**)	Averías que no impidan el funcionamiento del servicio.	< siguiente día laborable	>=96%
	Media (**IM**)	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso, perdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de criticidad baja.	< 4 h laborables	>=96%
	Alta (IA)	Averías que interrumpen el servicio y no es posible su uso en ningún dispositivo de la misma planta. Las que interrumpen completamente el servicio en espacios de impresión de tipo atención al público o cualquier otro considerado crítico en su descripción. Repetición de una incidencia de severidad media.	< 2 h laborables	>=96%

En caso de la no resolución de la incidencia en los plazos definidos, el adjudicatario deberá poner a disposición de la Generalitat una solución alternativa que preste el mismo nivel de calidad en el servicio, hasta la resolución de la incidencia.

3.2) Consultas

Indicador	Descripción
Consultas (**C**)	Se aplicarán los acuerdos definidos para las peticiones o incidencias de prioridad baja.

3.3) Entrega e Instalación de accesorios o componentes

Indicador	Descripción	T. Respuesta	T. Resolución	Objetivo ANS
Entrega e Instalación de nuevos accesorios adicionales (**ACC**)	Cuando estén motivados por incidencias en el funcionamiento tendrán la criticidad que tuviera la incidencia original.	Se aplicarán los acuerdos definidos para peticiones e incidencias.		
	En caso de no estar asociados a una incidencia.		7 días naturales	> 94%

5.1.2. Respecto a la Plataforma de Gestión

Responden a los ANS propios de la explotación y gestión de la plataforma de gestión.

1) Disponibilidad: No se penalizarán las indisponibilidades acordadas con los responsables de la Generalitat motivadas por la realización de tareas de revisión, actualización o mantenimiento.

Indicador	Descripción	Disponibilidad Mensual
Disponibilidad de la Plataforma de Gestión (**DPG**)	La plataforma se encuentra en funcionamiento para todas las funcionalidades exigidas en el Acuerdo Marco.	99,00%

2) Incidencias, Peticiones y Consultas

Indicador	Descripción
Incidencias, peticiones y consultas sobre la plataforma de gestión.	Aplicarán los mismos acuerdos de nivel de servicio establecidos para las soluciones de impresión.

5.2. Generación de Informes

El adjudicatario deberá proveer una herramienta Web de generación de informes que permita:

- Consultar información sobre un trabajo en concreto de impresión.
- Recolectar y almacenar datos de uso de las impresoras y equipos MF.
- Generar y enviar automáticamente informe por equipos o por usuarios.
- Acceso mediante autenticación.

La herramienta proporcionada será propiedad de la GV, y ha de cumplir los estándares establecido por la misma e integrarse con el resto de herramientas utilizadas por la DGTI. En caso de licenciamiento, la adquisición de la misma correrá a cargo del adjudicatario.

Toda la documentación se presentará de forma electrónica, y en los estándares establecidos por la DGTI.

Informes periódicos de la gestión del servicio

Se generarán por parte del adjudicatario informes periódicos de seguimiento (de carácter mensual). Los informes deberán contener como mínimo:

- Número de incidencias y peticiones
- Tiempo de resolución de incidencias y peticiones
- Equipos afectados por las incidencias o peticiones
- Datos de actualización del parque.
- Número de impresiones y/o copias por equipo y usuario, distinguiendo el uso del B/N y el color.
- Inventario del equipamiento instalado.
- Configuraciones y parametrizaciones realizadas.

Posterior a la implantación, el adjudicatario remitirá a la DGTI y organismo contratante un documento de certificación de la instalación conforme las normativas vigentes y recomendaciones de los fabricantes.

Las estadísticas de ahorro, eficiencia y eficacia se realizarán cada 6 meses, o a petición expresa de la DGTI, por el adjudicatario con objeto de medir las mejoras en la nueva solución.

ANEXO 1: POLÍTICAS DE IMPRESIÓN, COPIA Y ESCANEO

La DGTI acorde con las políticas de racionalización y austeridad en el gasto en el ámbito de la GVA, determino en mayo del 2013, la instrucción 4/2013 sobre medidas para el control del gasto en el servicio de impresión.

1. Respecto a la reducción del consumo eléctrico

Los equipos de impresión tienen un mayor consumo eléctrico durante los procesos de encendido y apagado. Para reducir dicho consumo se establece que el usuario deberá:

- Apagar el equipo de impresión una vez finalizada la jornada laboral.
- Activar en el equipo de impresión el modo de ahorro de energía, permitiendo llegar a reducir hasta en un 50% el consumo eléctrico.
- Acumular los trabajos de impresión para evitar el consumo derivado del encendido reiterado.

2. Respecto a la racionalización del uso del servicio de impresión

- Los servicios de impresión sólo se utilizarán por motivos de trabajo.
- Los equipos de impresión, con carácter general, serán de uso compartido, salvo en casos en los que sea necesario mantener impresoras personales, previa autorización por parte de la DGTI y siempre que esté debidamente justificado por el departamento correspondiente.
- Se deberá conocer el funcionamiento de la impresora antes de usarla, para evitar impresiones erróneas, que suponga desperdicio de tinta y de papel.
- Se activará la impresión a doble cara y en blanco y negro de manera extensiva en todas las impresoras, como configuración por defecto, para permitir ahorro no sólo en *tóner* sino también en papel.
- Se evitará en la medida de lo posible, la impresión en color.
- A la hora de elaborar documentos se utilizará el corrector ortográfico y/o gramatical en lugar de imprimir borradores del mismo y realizar las correcciones sobre papel.
- El uso de fuentes grandes y/o en negrita aumenta el consumo de tinta/tóner de las impresoras. Por ello al imprimir documentos se utilizará tamaños de fuente de 10 u 11, así como fuentes del tipo Times New Roman o Calibri. Otras fuentes que permiten ahorrar tinta son las Garamond o Courier.
- Antes de imprimir, se usará la opción de vista previa para comprobar cómo queda el documento.
- Si fuera necesario imprimir borradores de documentos se tendrán en cuenta las siguientes pautas:
    - Utilizar el “modo borrador” o “ahorro de tóner” de la impresora
    - Reducir el tamaño de la letra
    - Evitar incluir los logos e información institucional
- No se imprimirán los correos electrónicos y/o adjuntos ya que están disponibles electrónicamente.

Estas políticas son de obligado cumplimiento para todos los usuarios a excepción de trabajos administrativos debidamente justificados. Por esto, deberán ser implementadas en la solución propuesta ~~por cualquier licitador~~ para el apoyo del ahorro, eficiencia y eficacia en la impresión, copia y escaneo.

ANEXO 2: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LOS ELEMENTOS DE LAS PRESTACIONES

1. Infraestructura de impresión, copia y escaneo

La infraestructura de impresión, copia y escaneo suministrada deberá cumplir con los siguientes características:

• Todo el equipamiento debe ser nuevo y 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.

• Compatibilidad con los sistemas operativos Windows y Linux.

• Todos los equipos de impresión y MF deberán imprimir en calidad láser o equivalente.

• Todos los equipos MF deberán tener un alimentador de hojas que permita hacer las copias y escanear a doble cara de forma automática.

• Todos los equipos deben tener la posibilidad de impresión y copia doble cara automática.

• Todos los equipos deben tener la posibilidad de impresión en apaisado.

• Los equipos MF deberán permitir conectar lector de tarjetas de proximidad o banda magnética, en caso que sea requerido por el organismo adherido en el CD.

• Los equipos MF deberán incorporar un 'display' personalizable para el fácil manejo visual.

• Los equipos MF deberán permitir incorporar una interface inalámbrica.

• Todos los equipos deberán estar conectados a la red Ethernet.

• Todos los equipos, tendrán que soportar el lenguaje de impresión PCL5, PCL5c o equivalente, así como PostScript v3.

• Los equipos deben soportar el protocolo de red: TCP/IP(admita IPv5 e IPv6).

• Los equipos en red deberán permitir realizar su control vía Web, con el fin de comprobar su estado e incidencias.

• Inclusión de todos los cables de conexión adecuados.

2. Características mínimos energéticos y medioambientales

• Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético definidos en el estándar "**Energy Star**".

• Los equipos funcionarán perfectamente con papel 100% reciclado de calidad según ***EN 12281:2002 o equivalente.***

• Los cartuchos/tóner de colores se podrán cambiar por separado.

• Los equipos no han de superar el nivel de ruido **LWAd de 30 dB(A),** calculados según ***EN ISO 7779:2001*** y expresados según ***ISO 9296:1988*** o equivalentes y referido a la máquina sin accesorios.

• Todos los dispositivos deberán de disponer de funciones avanzadas de ahorros energéticos que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico respeto por el medio ambiente.

3. Solución de seguridad y control

La solución de seguridad y control ha de cumplir:

• Administración basada en Web con gestión y configuración centralizada.

• Implantación de políticas de impresión .

• La impresión retenida y recogida confidencial en los equipos MF.

• El servicio se integrará con el directorio activo establecido por la DGTI y servidor LDAP.

• El número de usuarios que puedan utilizar los servicios no deberá estar limitado.

• Los equipos con disco duro, deberán disponer de un sistema que garantice la confidencialidad de la información almacenada.

• Los equipos MF, deberán permitir la incorporación de lectores de tarjeta criptográfica.

• Los equipos deben de tener la capacidad de solicitar automáticamente al proveedor nuevos suministros de consumibles de forma inmediata así como la asistencia técnica para disminuir los periodos de inactividad por avería de sus dispositivos.

4. Solución de escaneo

La solución de escaneo ha de cumplir:

• La distribución de los archivos digitalizados vía correo electrónico y/o carpeta de red.

• Los equipos MF deberán incorporar las características tecnológicas necesarias para permitir la implementación de soluciones de copia electrónica auténtica según la normativa de Administración electrónica y las normas técnicas de interoperatividad del **ENS/ENI.**

5. Registro de uso y auditoria

En particular, la solución deberá tener las siguientes características:

• La solución deberá de disponer de una herramienta de auditoria, de acceso vía web, con una interface personalizable.

• Permitir al usuario final conocer su propio uso de la impresión y copia.

• Debe permitir el registro exacto de la actividad de impresión.

• Deberá gestionar, contabilizar y auditar las paginas impresas tanto en B/N como color, tanto en tamaño A3 como A4.

• El equipo debe reportar su actividad al servidor de auditoría, siendo éste un proceso desatendido.

• Los informes deberán contemplar la selección temporal, entre dos fechas dadas, y contener los campos indicados por la DGTI.

• La información se podrá agrupar por usuario, departamento, etc.

ANEXO 3: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN

A continuación se indican las características básicas que debe cumplir cualquier herramienta de gestión a implantar en el modelo:

Plataforma de Gestión	
Dispositivos	Multifabricante
Gestión	Administración Web centralizada de todas las funcionalidades
	Accesible desde navegadores Open Source
Servidor	Sistema Operativo de Servidor Linux/Windows
	Arquitectura de Alta Disponibilidad
Licenciamiento	En base a número de usuarios o dispositivos
Cliente	Cliente de aplicación para Windows y Linux
Facilidades (Entorno Usuario)	
Dispositivos	Display en el dispositivo MF
	Interface con el dispositivo MF en Castellano
Gestión	Notificaciones de eventos vía email
Impresión	Gestión de su cola de trabajos de impresión por el usuario
	Permitir: doble cara; 2pags/hoja; color/BN; apaisado
Monitorización	
Dispositivos	Alertas ante fallos de dispositivos
	Alerta de tóner bajo
	Advertir automáticamente al proveedor de mantenimiento
	Gestión Inventario (Detalle equipos y configuraciones)
Gestión	Web para ver alertas y estado de alertas en dispositivos
	Notificación por correo de alertas
Auditoría	
Informes	Detalle y resumen de uso por usuario y dispositivo
	Uso de consumibles
	Incidencias, disponibilidad de dispositivos y SLAs definidos
	Informes personalizables, parametrizables y gráficos
	Generación en base a Históricos
	Formatos open source, PDF, HTML, CSV o equiv.
Contabilidad	Contabilización del uso por usuario
	Auditar usos sobre una MF específica o un servidor
	Obtención de costes por usuario y por dispositivo
Control	
Cuotas	Cuotas de usuarios en base a volumen impreso y costes
Reglas/Políticas	Reglas en base a volumen, usuarios, dispositivo o calendario
	Capacidad para forzar atributos (B/W, Doble cara)
	Aplicables a grupos o departamentos
	Capacidad para control sobre fotocopiado
Seguridad	
Dispositivos	Soporte Autenticación en MF mediante PIN/Login y Tarjeta
Cuentas	Integración con DAs y LDAPs existentes
	Control de caducidad
Confidencialidad	Eliminar trabajos expirados
	Impresión Segura / Retenida