

| | |
|--|-----------------------|
| PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONCLUIR UN CONTRATO DE DIGITALIZACIÓN, IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO EN LAS INSTALACIONES DE ENRESA EXPEDIENTE CO-SI-23-012 | Clave: 000-ES-SI-0183 |
| | Páginas: 13 |

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. OBJETO | 1 |
| 2. ALCANCE DEL SERVICIO | 1 |
| 2.1. Instalación y puesta en funcionamiento de la infraestructura y del servicio..... | 1 |
| 2.1.1. Características del equipamiento | 2 |
| 2.1.2. Requisitos del servicio. | 4 |
| 2.2. Gestión técnica del servicio de digitalización, impresión y fotocopiado | 6 |
| 3. FASES DEL CONTRATO | 7 |
| 3.1 Primera fase: Implantación y puesta en marcha de la solución (1 mes)..... | 7 |
| 3.2 Fase de prestación del servicio (35 meses) | 8 |
| 3.2.1 Mantenimientos preventivo/correctivo..... | 8 |
| 3.2.2 Gestión de incidencias | 10 |
| 3.3 Tercera fase: Devolución del servicio (último mes del contrato) | 10 |
| 4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | 10 |
| ANEXO 1. CANTIDAD Y TIPO DE EQUIPAMIENTO | 12 |

| | | | |
|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|
| Clave: 000-ES-SI-0183 | Revisión: 0 | Fecha: Septiembre 2023 | Página: 1 de 13 |
|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|

1. OBJETO

El objeto del siguiente pliego es fijar las condiciones técnicas que deben regir la prestación del servicio de digitalización, impresión y fotocopiado de Enresa mediante el alquiler, mantenimiento y gestión de los equipos.

En la actualidad, Enresa tiene 6 centros de trabajo, donde se realizará la prestación del servicio y cuya localización geográfica se recoge en la siguiente tabla:

| Nombre | Dirección | Código Postal | Población | Provincia |
|----------------------------|--|---------------|------------------------|-------------|
| Madrid (sede social) | C/ Emilio Vargas, 7 | 28043 | Madrid | Madrid |
| El Cabril | Carretera A- 447 dirección Fuente Obejuna- Cazalla de la Sierra Km 17, 8 | 14200 | Hornachuelos | Córdoba |
| C.N. Vandellós I | Central Nuclear | 43891 | Hospitalet de L'Infant | Tarragona |
| Alcalá de Henares | C/ lplacea nº 10 (Pol. Ind. Las Matillas) | 28803 | Alcalá de Henares | Madrid |
| C.N. José Cabrera (Zorita) | Carretera de Almonacid - Pastrana | 19118 | Almonacid de Zorita | Guadalajara |
| C.N. Santa Maria de Garoña | Santa Maria de Garoña, s/n | 09210 | Valle de Tobalina | Burgos |

La cantidad y tipo de equipamiento se encuentra detallada en el ANEXO I.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Las tareas demandadas dentro del servicio comprenden:

- El alquiler de los equipos, la realización de las tareas de mantenimiento preventivo indicadas por el fabricante del equipamiento y el mantenimiento correctivo, incluyendo la gestión de incidencias que garanticen la correcta ejecución del servicio.
- La instalación y configuración del equipamiento, incluido el software necesario para su correcto funcionamiento, en cada centro de trabajo de Enresa para realizar los servicios de copia, impresión y digitalización.
- Garantizar la existencia de consumibles en todo el equipamiento desplegado que asegure la correcta prestación del servicio.

2.1. Instalación y puesta en funcionamiento de la infraestructura y del servicio.

Se requieren dos tipos de equipamiento necesarios para dar cobertura a todas las necesidades de la organización:

- Equipo multifunción: fotocopiado, impresión y escaneo. B/N y color hasta Din A3 con alta velocidad de impresión (alta productividad).
- Impresora: impresión Din A4 color.

| | | | |
|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|
| Clave: 000-ES-SI-0183 | Revisión: 0 | Fecha: Septiembre 2023 | Página: 2 de 13 |
|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|

2.1.1. Características del equipamiento

Las características mínimas de los dos tipos de equipos requeridos se recogen en el siguiente cuadro:

| Características mínimas del equipamiento | | |
|--|-------------------------|--|
| | Impresora | Equipo Multifunción |
| Funciones | Impresión en formato A4 | Impresión, copiado y escáner en formato A3, A4 |
| Velocidad impresión mínima en formato A4 color | 55 ppm | 60 ppm |
| Memoria RAM (MB) | 1024 | 6144 |
| Bandeja de entrada | 500 hojas A4 | Igual o superior a 1000 hojas A4 |
| Alimentador Automático a doble cara | N/A | Sí |
| Impresión dúplex | Automática | Automática en formato A3y A4 en impresión, copiado y escáner |
| Resolución óptica (real) en impresión | 600x600 ppp | 600x600 ppp |
| Velocidad de escaneo (Simple/doble) | N/A | 80/160 ppm |
| Compatibilidad papel reciclado | Sí | Sí |
| Tarjeta de red | Sí | Sí |
| Impresión desde USB | Sí | Sí |
| Impresión láser | Sí | Sí |
| Copia auténtica | N/A | Sí |
| Engrapado | N/A | Sí |

Todo el equipamiento instalado y configurado deberá ser nuevo, no se permitirán equipos reciclados, reutilizados, reacondicionados o en cualquier estado que no sea “a estrenar”.

Todo el equipamiento instalado y configurado deberá ser de un mismo fabricante y cada uno de los dos tipos de equipamiento se corresponderá con un único modelo para favorecer un mayor grado de homogeneidad del parque instalado, para lo cual deberá proporcionar:

- Un controlador (driver) único por cada uno de los tipos de dispositivos ofertados con instalador común para todos los idiomas. Disponible en PCL6 y PostScript (original o emulado).
 - Con posibilidad de preconfiguración del controlador y del uso de herramientas que faciliten el despliegue del controlador personalizado.
 - Con interfaz común para el controlador por cada uno de los tipos de equipos ofertados.
 - Será compatible principalmente con las plataformas Windows, desde Windows 2000/NT hasta Windows 2019/Windows11. En el caso de Windows 2000/Citrix, dada la obsolescencia del sistema operativo, el contratista aportará su mejor conocimiento en la adaptación de las soluciones que mejor se ajusten a las necesidades de Enresa.
- Un panel de control e interfaz de usuario común por cada uno de los equipos ofertados.

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|---------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 3 de 13 |

- Un sistema operativo o firmware y funcionalidades comunes para cada uno de los dos tipos de equipamiento ofertado.
- Durante el proceso de impresión, los trabajos deben cifrarse en el disco de los equipos. Tipo de cifrado: AES 256
- Todos los equipos deben de soportar conectividad de red 10/100/1000
- Todos los dispositivos deberán de disponer de funciones avanzadas y mecanismos técnicos de ahorro energético que garanticen la eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.
- Deben poseer capacidad de impresión desde dispositivos móviles con sistemas operativos Android y IOS.
- Soporte para tecnología NFC para impresión desde dispositivos móviles
- Soporte para tecnología Wifi y Wifi Direct. Enresa podrá seleccionar en que dispositivos se implementará.
- En el momento de su instalación en Enresa, todos los equipos deben tener el contador de copias a cero, garantizando el fabricante así un uso de primera mano por parte de Enresa.
- Capacidad de enviar un trabajo a un “spool” de impresión y que pueda ser retirado en cualquier dispositivo, utilizando los mecanismos de autenticación de tarjeta RFID o usuario/contraseña. Todos los equipos deben tener capacidad de control de acceso para todas sus funciones a través de tarjeta RFID y a través de usuario y contraseña integrados con el directorio activo. El acceso a través de tarjeta será con las que Enresa proporciona a sus usuarios y colaboradores, que en la actualidad son diferentes modelos de la marca *Indala* y Tarjeta Desfire 4K EV2 13,56 MHz NXP. En caso de ser necesario se proporcionará una al contratista para la realización de pruebas de funcionamiento de la solución.
- Gramajes de papel utilizados entre 70 gr y 100 gr.
- Funcionamiento perfecto con papel 100% reciclado de calidad según EN 12281:2002 o equivalente.
- Los consumibles serán obligatoriamente originales de primer uso (del mismo fabricante de los equipos), debiéndose entregar con todos sus embalajes y precintos originales de fábrica, y cumpliendo la normativa vigente en lo referente a sus aspectos de calidad y medioambientales. En ningún caso, los consumibles podrán ser remanufacturados.
- Todos los equipos deben contar con pantalla táctil para interactuar con el usuario y deberán ser gestionadas todas ellas desde el mismo software.
- Los discos duros u otros dispositivos de almacenamiento de los dispositivos de impresión deberán estar encriptados (con cifrado hardware AES 256).
- Para la instalación del servidor de impresión, Enresa hará uso de su plataforma de virtualización y proporcionará las máquinas virtuales con el sistema operativo de Microsoft que establezca el contratista para realizar las instalaciones de software y las configuraciones necesarias.
- Sólo se establecerán conexiones de red con el contratista para el envío de alarmas y/o contadores, además de los niveles de tóner de los equipos, el resto de las tareas que conforman el servicio se realizará en los centros de trabajo de Enresa y no se podrán establecer conexiones desde el exterior excepto las autorizadas y tuteladas específicamente por Enresa.

| | | | |
|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|
| Clave: 000-ES-SI-0183 | Revisión: 0 | Fecha: Septiembre 2023 | Página: 4 de 13 |
|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|

- Los tipos de equipamiento que integren la solución deben poder comunicarse autónomamente con el servicio de aprovisionamiento de tóner del contratista. Deben poder enviar información sobre los niveles de uso de los consumibles, en concreto, del tóner con el fin de que el contratista pueda estimar la cantidad a proporcionar para su correcto funcionamiento sin parada de servicio.
- Los equipos deberán realizar una contabilidad y auditoría exacta de la impresión desde dispositivos móviles o puertos USB.

Los equipos multifunción deben tener, además, la capacidad de definición de perfiles de escaneo que incluyan los siguientes aspectos:

- Selección de color o B/N
- Formato de salida (tiff, jpg, pdf, pdf/A)
- Selección de OCR
- Nomenclatura estandarizada en el nombre del archivo de salida
- Para el servicio de digitalización se deben poder realizar como mínimo los siguientes tipos de escaneo, en los diferentes perfiles.
 - Escaneo a USB.
 - Escaneo a carpeta de red (SMB).
 - Escaneo a “Home directory”.
 - Escaneo a servidores FTP.
 - Escaneo a correo electrónico (SMTP).

Asimismo, la funcionalidad de copia auténtica de los equipos multifunción debe cumplir las siguientes características en cumplimiento de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico (NTI):

- Instalación y uso del certificado digital de sello de empresa de Enresa para la firma de la copia electrónica.
- Integración en el sistema de autenticación de usuarios del parque de impresión.
- Acceso desde el menú principal de los equipos multifunción, con dos flujos personalizados para dos procesos diferentes (entrada y salida de documentación).
- Generación de un identificador alfanumérico único específico de la copia electrónica, con una numeración secuencial, que servirá para nombrar el fichero pdf generado y que se añadirá como un metadato al pdf.
- Inclusión en los pdf de metadatos personalizados, que serán los que la NTI define como obligatorios para los documentos electrónicos, siendo uno de ellos el identificador de la copia generado.
- Generación de una marca de agua configurable que incluya un literal de tipo “COPIA ELECTRÓNICA NTI DE DOCUMENTO PAPEL”, nº de hoja/nº total de hojas, y el identificador único de la copia.

2.1.2. Requisitos del servicio.

El servicio debe cubrir los aspectos incluidos en la familia de protocolos conocida como *Triple A*, Autenticación, Autorización y “Accounting”, con los requisitos mínimos que se detallan a continuación:

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|---------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 5 de 13 |

2.1.2.1. Autenticación: Este proceso permitirá identificar qué usuario accede o intenta acceder a un servicio, identificándolo para cualesquiera de los servicios ofrecidos por los equipos. Estos bloquearán los servicios y el uso de sus funcionalidades a la espera de que el usuario se identifique, para lo que deberán disponer de los accesorios necesarios para la identificación mediante:

- Usuario y contraseña del directorio activo de MS Windows.
- PIN.
- Tarjeta de proximidad (tarjeta de identificación del personal de Enresa).

Todos los equipos soportarán el protocolo de autenticación directa LDAP con acceso al Directorio Activo de Microsoft y deberán permitir asociar los usuarios a las tarjetas desde el propio equipo y por el propio usuario. Cuando el equipo detecte que la tarjeta no está asociada a ningún usuario, deberá mostrar automáticamente un mensaje en el display, solicitando al usuario que se autentique mediante usuario y contraseña, para asociar la tarjeta.

2.1.2.2. Autorización: Este proceso validará y controlará el uso de un determinado servicio, permitiéndolo o denegándolo, y el modo de utilización.

Todos los equipos de la solución se configurarán con un proceso de autenticación contra una entidad validadora (directorio activo de Microsoft) mediante consulta por “Lightweight Directory Access Protocol” (LDAP), con lo que dispondrán de capacidad para gestionar el acceso a los servicios de acuerdo con los permisos otorgados a cada usuario.

Se definirán una serie de perfiles o grupos de usuarios para poder describir a qué servicio tienen acceso y cuál es el entorno de privilegios. El equipo usará el identificador del usuario, una vez autenticado, para, mediante una consulta, ver la pertenencia de este a un grupo y determinar así sus privilegios.

Las propiedades del trabajo sobre las que se podrán aplicar políticas serán, al menos, las siguientes:

- Uso de impresión en color. Denegando o permitiendo el trabajo según perfil y notificando la violación de una política establecida. Permitirá cambiar la impresión a B/N.
- Uso de la copia en color. Denegando o permitiendo el trabajo según perfil y notificando la violación de una política establecida. Permitirá cambiar la copia a B/N.
- Cuotas de Impresión.
 - Cuotas de nº de páginas (impresiones/copias) en blanco y negro y el color
 - Cuotas por volumen de páginas

Las políticas, restricciones y cuotas podrán ser únicas o un conjunto de ellas, pudiendo afectar a usuarios, grupos de usuarios, unidades organizativas de la estructura orgánica de la organización, grupos de éstas, equipos de impresión y grupos de equipos de impresión.

Además de sobre los usuarios, estas políticas de impresión se podrán aplicar al parque de máquinas, permitiendo procesos de racionalización del uso y reducción de costes. Las políticas se establecerán de manera centralizada sobre dispositivos en particular o sobre grupos de ellos.

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|---------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 6 de 13 |

2.1.2.3. Accounting: Este proceso permitirá analizar el uso de los servicios y dispondrá de la capacidad de trazabilidad del comportamiento y uso del parque de dispositivos, tanto a nivel de dispositivo como de usuario.

Debe permitir el análisis de funcionalidades, de uso de servicios (copia, impresión, escáner...), de disponibilidad de los servicios y de alertas por incidentes en los dispositivos, generando procesos de racionalización del uso del parque de dispositivos y de sus funcionalidades, así como obtener la información necesaria para la asignación de costes a centros de coste y diseño de políticas de uso para controlar el gasto.

Los informes necesarios para el análisis del uso de los servicios deberán contener la información que se proporcione sobre los trabajos, tanto a nivel de dispositivo como de usuario e incluirán, al menos, lo siguiente:

- Fecha y hora de ejecución del trabajo, dispositivo donde se realiza, tipo de trabajo e identificador del trabajo.
- Atributos de los trabajos de copia (páginas en BN/color, dúplex, tamaños y acabado).
- Atributos de los trabajos de impresión (nombre del fichero, páginas en BN/color, dúplex, tamaños y acabado).

Además de lo mencionado y con el fin de soportar la facturación del servicio, se deben emitir informes con la captura mensual, a la finalización del periodo de facturación, de los contadores de los equipos. Estos informes contendrán los contadores por grupos de dispositivos y permitirán generar filtrados del histórico por fechas, periodos de tiempo y por usuario.

La impresión de una página deberá contabilizar como una única página en coste por copia, diferenciando únicamente entre el coste en color y en monocromo (B/N), así como la tipología de la máquina (impresora de sobremesa frente a equipo multifunción no de sobremesa A4 y A3).

2.2. Gestión técnica del servicio de digitalización, impresión y fotocopiado

El contratista deberá garantizar la monitorización y gestión remota de todo el equipamiento que conforma la solución de digitalización, impresión y fotocopiado. Esta monitorización y gestión remota se realizará con la herramienta Equitrac (versión 6.1.0) cuyas licencias son propiedad de Enresa y que se pone a disposición del contratista. Este deberá encargarse de realizar la actualización de las licencias software y embedded de la solución.

El sistema de monitorización y gestión remota contará, al menos, con las siguientes prestaciones:

- Visualización del estado de los equipos en tiempo real.
- Contadores de los equipos de escaneo y fotocopiado en A4 y A3, tanto B/N como en color
- Captura de eventos que aparezcan en el display del equipo como un evento del equipo. De esta forma se podrán capturar los tiempos de resolución de incidencias (cálculo de ANS's).
- Descubrimiento, administración y monitorización remota (SNMP) de dispositivos conectados a la red.
- Lectura de contadores y de uso de consumibles. De este modo se gestionará de manera automatizada y remota la provisión de consumibles.
- Informes de gestión.

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|---------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 7 de 13 |

- Configuración remota: todos los equipos conectados en red permitirán la realización de la configuración y administración remota de los mismos.
- Actualización de firmware: se deberán poder actualizar las versiones de firmware de forma masiva, automática, remota y desatendida. Esta actualización deberá ser transparente para el usuario.

La solución propuesta deberá permitir una solución de tipo “Follow you printing”, que permita que el trabajo de impresión, enviado a una única cola de impresión, pueda ser liberado por el usuario en cualquier dispositivo, mediante el uso de los sistemas de autenticación. Una vez autenticado, el usuario podrá operar con los trabajos de los cuales es propietario (visualizar, liberar y borrar).

Existirá un tiempo de obsolescencia para la eliminación de los trabajos no eliminados ni liberados.

3. FASES DEL CONTRATO

La prestación del servicio se realizará conforme a las fases indicadas a continuación:

3.1 Primera fase: implantación y puesta en marcha de la solución (1 mes)

Se iniciará al día siguiente de la firma del contrato y tendrá una duración máxima de un mes.

Esta fase comprende el aprovisionamiento de los equipamientos necesarios para el despliegue del servicio, así como la planificación de las tareas de despliegue y la preparación última para la prestación efectiva de los servicios. Asimismo, deberá considerar la preparación y parametrización de la solución de copia auténtica a las necesidades de Enresa.

En concreto, durante la primera semana, después de la firma del contrato, se realizará una reunión de lanzamiento. En esta reunión el contratista deberá entregar una planificación detallada de la implantación del parque de impresión y su servicio asociado. Se han de contemplar, como mínimo, los siguientes elementos:

- Presentación y definición de los roles de los integrantes del proyecto
- Planificación del proyecto de con los tiempos de ejecución de las diferentes fases
 - Toma de requisitos
 - Preparación del entorno
 - Plantillas de configuración
 - Documentos necesarios que garanticen el cumplimiento de las características definidas en el pliego de prescripciones técnica, así como los aspectos del servicio técnico.
 - Configuración de los servidores de impresión de cada centro de trabajo
 - Perfiles de digitalización
 - Integración con Directorio Activo de Microsoft (Autenticación)
 - Identificación de los plazos de instalación de equipos
- Configuración de los equipos de impresión y multifunción.
- Configuración de la solución de copia auténtica
- Metodología de implantación y fase de pruebas
- Coordinación con el actual proveedor para la retirada del equipamiento actual.
- Guía de usuario para el uso de las máquinas.
- Entrega de documentación de proyecto, software, drivers, etc.
- Entrega de certificados requeridos: Distribuidor oficial y Servicio técnico oficial del fabricante de los equipos.

Asimismo, en esta reunión se acordará la periodicidad las reuniones a realizar durante la vigencia del contrato.

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|---------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 8 de 13 |

Al finalizar esta fase, se habrá instalado el parque de digitalización, impresión y fotocopiado, configuración y puesta en marcha del servicio de manera que quede garantizada, en todos los centros de trabajo, la continuidad del servicio con las máximas garantías de disponibilidad y calidad.

Las intervenciones que vayan a llevarse a cabo deben coordinarse con el responsable del contrato nombrado por Enresa. Con el objeto de impactar lo menos posible en el servicio, el contratista deberá prever un porcentaje de actuaciones fuera del horario laboral de Enresa en cada sede (7:00 h a 19:00 h, de lunes a viernes, los meses de octubre a abril y de 7:00 h a 16:00 h de lunes a viernes, los meses de mayo a septiembre en la sede de Madrid, y lunes a viernes de 7:00h. a 15:00h. en el resto) de un 20% sobre el total de horas de despliegue.

Gestión de residuos generados. La empresa contratista deberá retirar y gestionar los residuos generados en esta fase de acuerdo con la normativa medioambiental vigente.

Esta fase se dará por finalizada mediante la correspondiente acta de finalización, que servirá de soporte para la facturación del primer hito.

3.2 Fase de prestación del servicio (35 meses)

Esta fase se inicia cuando finaliza la fase de implantación y puesta en marcha del servicio y finaliza cuando acaba la ejecución del contrato.

Durante esta fase se produce la ejecución normal del servicio en las condiciones definidas, realizando los mantenimientos preventivo y correctivo, así como la gestión de incidencias que pudieran tener lugar.

El servicio de mantenimiento en coste por copia para todos los equipos deberá incluir todos los consumibles (tóner, cartuchos, módulos de grapado, fusores, rodillos, kits, etc.), piezas de repuesto, mano de obra y desplazamientos, garantizando la disponibilidad del servicio de impresión y maximizando su uso.

En este servicio de mantenimiento queda excluido el suministro papel.

3.2.1 Mantenimientos preventivo/correctivo

El contratista deberá incluir dentro del servicio la planificación y gestión de las actuaciones a desarrollar que garanticen la mejor operativa, el óptimo funcionamiento de los equipos instalados, así como la actualización de la documentación del inventario y de sus configuraciones.

Para ello, dentro de su programa de mantenimiento preventivo deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Situación inicial e informe del estado del parque de equipamiento en la fase óptima de funcionamiento tras la puesta en marcha.
- Mantenimiento del inventario de los equipos: Altas/bajas y cambios de ubicación de equipos.
- Procedimiento de instalación.
 - Conexión a la red eléctrica, conexión a la red de datos.
 - Configuración de todos los servicios.
 - Instalación de drivers
 - Configuración de la digitalización
 - Pruebas de todos los servicios
 - Etiquetado e identificación.
 - Instalación de Accesorios.

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|---------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 9 de 13 |

- Plan de actualización del firmware y las versiones de software asociadas.
- Formación en la utilización del software y el equipamiento.
- Transporte y reubicación de equipos.
- Gestión de los consumibles.
 - Instalación y configuración de todos los consumibles, originales del fabricante, que garanticen una operatividad 100% de los equipos incluyendo los módulos de grapado en los equipos multifunción.
 - Plan de mantenimiento que incluya la rutina de reposición.
 - Stock de seguridad de al menos una unidad de cada consumible. Enresa proveerá el espacio necesario para albergarlo.
 - Monitorización, gestión proactiva de problemas.
- Gestión de residuos generados. La empresa adjudicataria deberá retirar y gestionar los residuos generados en los mantenimientos de acuerdo con la normativa medioambiental vigente.

El servicio de mantenimiento y soporte técnico ofertado debe tener consideración de soporte técnico oficial del fabricante de los equipos ofertados y de distribuidor oficial de dicho fabricante que serán acreditados mediante los correspondientes certificados al inicio del contrato, en la reunión de lanzamiento.

Todas las actuaciones y tareas de mantenimiento se realizarán bajo las condiciones de funcionamiento recomendadas por el fabricante. En el caso de decidir realizar una actualización se coordinará la forma y el momento más adecuado, así como el procedimiento de vuelta atrás y de seguimiento en su caso. Asimismo, las visitas a los distintos centros de trabajo para el mantenimiento preventivo seguirán una planificación previa acordada con los responsables de Enresa en los distintos centros de trabajo.

El mantenimiento correctivo que deberá proveer el contratista consistirá en el conjunto de acciones que se llevarán a cabo ante la entrada de una incidencia a través del servicio de “Gestión de incidencias” como respuesta a una incidencia o problema para restablecer el normal funcionamiento en el menor tiempo posible.

El proceso de actuación, una vez detectada y/o comunicada la incidencia deberá incluir su análisis, identificación de la urgencia y procedimiento de actuación, ya sea desplazando algún técnico a la sede de Enresa o bien mediante acceso remoto. En el caso de desplazamiento las visitas se acordarán con el responsable del servicio que cursó dicha petición.

Una vez corregida la incidencia se deberán determinar las causas origen, el procedimiento para solucionarla y documentarla, realizando su seguimiento y en caso necesario abrir alguna actuación dentro de la planificación de mantenimiento preventivo.

No están comprendidos en el alcance de este contrato ni los servicios relacionados con la infraestructura de Enresa, como son: switches, repetidores, servidores de impresión (sí estará dentro del alcance el software de Impresión que aporte el contratista), servidores de ficheros, servidores de correo o infraestructura de red, ni la solución de las incidencias que sufra esta infraestructura.

El acceso remoto a cualquier equipo se podrá realizar siempre desde la sede social de Enresa (sita en la calle Emilio Vargas, 7 28043 Madrid) para la gestión de informes, mantenimiento software, parametrización, etc. Para ello Enresa facilitará la conectividad de manera puntual entre las diferentes oficinas cuando ésta sea requerida.

| | | | |
|----------------|-----------|-----------------|----------|
| Clave: | Revisión: | Fecha: | Página: |
| 000-ES-SI-0183 | 0 | Septiembre 2023 | 10 de 13 |

3.2.2 Gestión de incidencias

El soporte de primer nivel será ofrecido por el CAU de Enresa (proveedor externo) y éste a su vez abrirá las incidencias en la herramienta de “ticketing” que el contratista pondrá a disposición de Enresa para la gestión del servicio

El CAU de Enresa atenderá en primer nivel todas aquellas tareas que razonablemente eviten un desplazamiento innecesario del contratista para la continuidad del servicio. Un ejemplo de estas tareas es el soporte de manos remotas para la solución de incidencias que agilicen la resolución de estas. Es el contratista el responsable de resolver las incidencias.

El contratista deberá gestionar todo tipo de fallos en el equipamiento tanto los que provoquen interrupción del servicio como aquellos que deterioren la calidad de este, para ello el contratista habrá de proponer como mínimo los siguientes aspectos:

- Medio de comunicación de la avería (Teléfono, correo, Web, etc.)
- Forma de identificación del equipo o servicio afectado

El seguimiento de la calidad del servicio deberá realizarse mediante el análisis de las incidencias repetitivas y con la realización de propuestas de mejora, dentro del plan de mantenimiento preventivo, así como mediante la gestión de la disponibilidad del equipamiento.

3.3 Tercera fase: Devolución del servicio (último mes del contrato)

Esta fase se llevará a cabo de forma coordinada con Enresa y con el nuevo proveedor, según la planificación requerida por Enresa durante el último mes del contrato.

En los primeros días de esta fase se procederá a la concreción del plan de devolución de servicio presentado, en donde se detallarán y ajustarán, como mínimo, las tareas a realizar, el personal implicado y la planificación de la devolución del servicio a Enresa o quien ésta considere.

La devolución del servicio no habrá finalizado hasta que Enresa firme el acta de aceptación de la devolución del servicio, que se producirá cuando el contratista haya finalizado todas las tareas necesarias para que Enresa o la empresa que se determine pueda continuar realizando el servicio de digitalización, impresión y fotocopiado.

Toda la documentación que sea presentada se entregará en los formatos acordados y de manera electrónica, y será propiedad exclusiva de Enresa

4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Se realizará el seguimiento de la ejecución del servicio, manteniéndose las reuniones acordadas y entregándose los informes solicitados. Enresa se reserva el derecho de programar cuantas reuniones extraordinarias sean necesarias para la gestión de las incidencias y el correcto desarrollo del servicio de impresión y digitalización.

Mensualmente, y siempre antes de proceder a la facturación, el gestor del servicio (por parte del contratista) enviará al responsable del contrato un informe, en formato electrónico, con al menos el siguiente contenido:

- Contadores de los equipos instalados
- Incidencias relevantes durante el periodo
- Cálculo de los ANS del periodo.

| | | | |
|--------------------------|----------------|---------------------------|---------------------|
| Clave: 000-ES-SI-0183 | Revisión: 0 | Fecha: Septiembre 2023 | Página: 11 de 13 |
|--------------------------|----------------|---------------------------|---------------------|

Eventualmente, y con carácter extraordinario, Enresa puede requerir de informes más específicos relacionados con la solución. Estos informes deberán remitirse a Enresa antes de 5 días laborables.

| | | | |
|--------------------------|----------------|---------------------------|---------------------|
| Clave: 000-ES-SI-0183 | Revisión: 0 | Fecha: Septiembre 2023 | Página: 12 de 13 |
|--------------------------|----------------|---------------------------|---------------------|

ANEXO 1. CANTIDAD Y TIPO DE EQUIPAMIENTO

A continuación, se detalla la distribución del equipamiento propuesto por centros de trabajo:

| SEDE | MULTIFUNCION | IMPRESORA |
|-------------------------|--------------|-----------|
| Total CENTRAL -MADRID | 9 | 3 |
| Total ALCALA | 1 | 0 |
| Total EL CABRIL | 10 | 6 |
| Total C.N. JOSE CABRERA | 3 | 3 |
| Total VANDELLOS | 1 | 1 |
| Total C.N.S.M. GAROÑA | 4 | 3 |
| TOTAL | 28 | 16 |