Página: 1 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Área de Innovación y
Provincia Digital

DIPUTACIÓN DE CÁCERES



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN, COPIA Y ESCANEO PARA LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁCERES (Exp: 57-2022 SM PA SARA)

Julio 2022

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

CONTENIDOS

1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO....3
2 SITUACIÓN ACTUAL....4
3 OBJETO DEL CONTRATO....5
3.2 Equipos de impresión....6
3.3 Plataforma Corporativa de Gestión de Impresión....15
3.4 Formación....19
4 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO....20
4.1 Coste por copia....20
4.2 Impresión centralizada....20
4.3 Impresión en movilidad....20
5 GESTIÓN DEL SERVICIO....21
5.1 Modelo de gestión....21
5.2 Control de calidad....23
5.3 Gestión técnica del servicio....24
5.4 Equipo....27
5.5 Formación y experiencia mínimas por rol....30
5.6 Horario del servicio....31
5.7 Formación continua del equipo de trabajo....32
5.8 Facturación de los servicios....32
5.9 Fases del contrato....33
5.9.1 Fase Inicial: Implantación....33
5.9.2 Fase II: Operación y servicio post-implantación....34
5.9.3 Fase III: Devolución del servicio....36
6 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO....37
6.1 Acuerdo de Nivel de Servicio....37
6.2 Indicadores del Acuerdo de Nivel de Servicio....38
6.3 Seguimiento y control de los trabajos....39
7 ANEXO I. RELACIÓN DE EDIFICIOS....41

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 3 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Área de Innovación y Provincia Digital es el órgano responsable de velar por el correcto funcionamiento de los sistemas de información y de la infraestructura de soporte TIC en la de la Diputación de Cáceres, constituyendo la impresión, fotocopiado y digitalización de documentos un subsistema de vital importancia para el normal desarrollo del trabajo diario y la actividad administrativa de dicho ente.

Se pretende establecer un modelo basado en el servicio, en el que la empresa adjudicataria aporte los medios necesarios para posibilitar la impresión, fotocopiado y digitalización de documentos a un coste determinado por copia impresa o fotocopiada, con una serie de servicios asociados como soporte y mantenimiento de los sistemas de impresión en régimen de modalidad de pago por uso.

Los objetivos que se persiguen son los siguientes:

- Racionalizar y optimizar la infraestructura de impresión, copia y escaneo. Reducir la complejidad y homogeneizar el parque de equipos de la Diputación, disponiendo de un modelo de gestión que garantice la calidad y permita la mejora continua, adaptándolo a las nuevas tecnologías.
- Impresión remota desde el hogar y dispositivos móviles y facilitar el uso de la digitalización.
- Suministro de equipos en régimen de alquiler, instalación, mantenimiento e integración en el software de gestión.
- Integración de equipos propiedad de la Diputación de Cáceres en el sistema de impresión corporativa.
- Transporte y reubicación de los equipos entre los centros de trabajo que determine la Diputación de Cáceres y su puesta en uso.
- Servicio de asistencia técnica personal de soporte y de material para todos los equipos suministrados(incluidas piezas).
- Atención de averías, incidencias y cambios de configuración que sean requeridas por la Diputación de Cáceres.
- Suministro de fungibles y consumibles para los equipos de impresión (excluido el papel).
- Retirada y reciclaje del material de desecho y de los equipos obsoletos de propiedad municipal que sean requeridos durante la vigencia del contrato.
- Información y formación a los empleados de la Diputación de Cáceres sobre las funcionalidades y condiciones de uso.
- Control y reducción del coste general de impresión, tanto departamental, como individual, fomentando un uso racional del sistema de impresión y copia.
- Alcanzar un modelo medioambiental más sostenible en consumo energético y consumibles, pudiendo conocer el ahorro generado por el sistema de impresión corporativo y su impacto medio ambiental.
- Reducción de la casuística y del número de incidencias recibidas por parte del departamento de atención al usuario.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 4 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Mejora de la calidad de vida de las personas.
- Aumentar la confidencialidad de los documentos impresos.
- Garantía de cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, la Diputación de Cáceres cuenta con un parque heterogéneo y muy diversificado en cuanto a ubicación y tecnología de equipos de impresión, copia y escaneo. Existen, aproximadamente, 180 impresoras, unas conectadas de manera directa a equipos de usuarios particulares, otras son impresoras compartidas desde distintos equipos, impresoras en red… Además, esta diversidad también se pone de manifiesto en la amplia gama de tecnologías disponibles, teniendo impresoras láser, de inyección de tinta, multifunción… De manera general, y salvo contadas excepciones, el nivel de obsolescencia y antigüedad de estos equipos es alto.

Los equipos de impresión se encuentran distribuidos por un gran número de edificios municipales de la Diputación de Cáceres, por toda la ciudad, tal y como se muestra en el Anexo a este Pliego.

La volumetría mensual media de impresiones de todos estos equipos se estima aproximadamente en 1.600 copias en B/N y unas 1.800 en color.

De todos los equipos de impresión de los que dispone la Diputación de Cáceres actualmente, se van a integrar en el nuevo sistema objeto de este pliego, los que se mencionan en la tabla mostrada a continuación. Estos equipos deberán integrarse junto con los nuevos equipos a proporcionar por el adjudicatario, sin distinción alguna entre ellos a los efectos de configuración del nuevo sistema.

EQUIPO	UBICACIÓN ACTUAL
Canon imageRUNNER ADVANCE C2220i	Pintores
Canon imageRUNNER ADVANCE C5550i	Julián Murillo (1 unidad) Pintores (1 unidad) Palacio Provincial (3 unidades)
Canon iR 2022/2023/2030	SEPEI Cáceres
Canon iR2016 (Fotocopiadora)	ICB Archivo
Canon IR 2270	Palacio Provincial
Canon C 3320i	Complejo Santa María (Plasencia)
Konika-Minolta bizhub C360i	Julián Murillo
Konika-Minolta Hub C650i	Palacio Provincial
Ricoh IM C3000	Julián Murillo
Ricoh IM C4500	Julián Murillo

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 5 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Ricoh MP C4503	Julián Murillo
Ricoh MPC2011	Palacio Provincial
Ricoh IM C2000	ICB Oficinas
Ricoh Aficio MPC 205i	Palacio Provincial
BD Samsung MultiXPRESS X4220RX	Complejo San Francisco (2 unidades) Palacio Provincial (3 unidades)

La Diputación no tiene publicada una política que recoja las directrices, recomendaciones y buenas prácticas de impresión para los usuarios de la Red Corporativa. No obstante, es intención de la Diputación elaborar dicho documento para conseguir una sensibilización general de los usuarios para fomentar el uso inteligente de los equipos de impresión, la reducción de papel a lo estrictamente necesario y el reciclaje y la protección del medio ambiente. El adjudicatario deberá presentar un primer modelo de este documento de sensibilización, sobre el que la Diputación trabajará para adaptarlo a sus necesidades y particularidades.

Existe un dominio de trabajo para los usuarios conectados a la Red Corporativa de la Diputación, con autenticación a través de Directorio Activo.

3 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares consiste en el suministro del equipamiento en régimen de alquiler, para el servicio integral de gestión y mantenimiento de impresión, fotocopiado y digitalización a los centros de trabajo de la Diputación de Cáceres incluidos en el Anexo a este Pliego.

El objeto responde a la necesidad de racionalizar y unificar el modelo de gestión y mantenimiento de la impresión para los Centros, Departamentos y Servicios de la Diputación de Cáceres, en aras de la modernización, reducción de costes, mejora de la eficacia, de la transparencia y de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Este contrato pretende implantar un modelo de gestión integral de la impresión, copia y escaneo ajustado a las necesidades, para conseguir el precio más competitivo del mercado (precio por copia), y la racionalización, control y homogeneización de los sistemas de impresión.

El presente pliego de prescripciones técnicas pretende establecer las condiciones de contratación para la implantación de la infraestructura tecnológica completa para la gestión integral de la impresión, copia y escaneo de documentos en la Diputación de Cáceres y comprende los siguientes aspectos:

- La provisión de los equipos de impresión, con inclusión del transporte, instalación y configuración de todos los elementos del mismo, así como, el suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 6 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Mantenimiento preventivo y correctivo del nuevo equipamiento suministrado.
- Monitorización de equipamiento, soporte y gestión de incidencias.
- Implantación y soporte de la Plataforma Corporativa de Gestión de Impresión, para poner en marcha un modelo AAA - Autorización, Autenticación y Accounting (Contabilidad). En esta plataforma se deberán integrar, además de los nuevos equipos suministrados, los equipos multifunción de los que dispone la Diputación de Cáceres actualmente y que han sido referidos en el punto 2 del presente pliego.
- Retirada y/o almacenaje en instalaciones de la Diputación de Cáceres, de los equipos de impresión obsoletos que determine la Diputación, para su posterior cesión a Ayuntamientos y ONG.

3.2 EQUIPOS DE IMPRESIÓN

3.2.1 Especificaciones técnicas de los equipos de impresión

La empresa adjudicataria deberá aportar los dispositivos necesarios para hacer frente a los volúmenes de impresión estimados, teniendo en cuenta la distribución de los usuarios y sus necesidades.

Los requisitos de los dispositivos solicitados, junto con la configuración y funciones mínimas son las definidas a continuación.

Funciones	Impresora, fotocopiadora y digitalizadora, en monocromo y color
Tamaño	Mueble
Ciclo de trabajo mensual máximo recomendado (A4)	40.000 páginas (mínimo)
Velocidad de impresión (A4)	35 ppm (mínima) tanto en monocromo, como en color
Tiempo de calentamiento (velocidad de impresión de primera página desde stand by o reposo)	Igual o inferior a 20 segundos
Velocidad de la primera impresión	Igual o inferior a 8 segundos en b/n
Escáner integrado	◦ Velocidad escaneo una cara 120 ipm, dúplex 240 ipm. ◦ Resolución escaneo 600 x 600 ppp. ◦ Capacidad del ADF: mínimo 200 ◦ Detección de múltiple alimentación y eliminación de páginas en blanco ◦ Opciones de destino de los documentos a: Correo electrónico, SMB, FTP, USB
Resolución de impresión (monocromo)	1200 x 1200 ppp (mínima)
Memoria	Mínimo 4Gb RAM + 250 Gb disco duro SSD

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 7 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

	(encriptado)
Procesador	2 núcleos (mínimo)
Bandejas/Capacidad	Capacidad de papel: Total 2.100 hojas (mínimo) ◦ Entrada manual para soportes especiales de 100 hojas (mínimo) ◦ Cuatro bandejas de 500 hojas de capacidad cada una (mínimo)
Impresión a doble cara automática	Sí
Formato del papel	A6, A5, A4, A3
Conectividad	Ethernet 10/100/1000 Base T-TX, LAN inalámbrica USB 2.0, USB 3.0
Nivel de ruido en activo	Inferior a 70db
Nivel de ruido en reposo	Inferior a 40db
Consumo energético TEC	Menos de 0,75 kw
Certificación energética (poseer alguna)	Energy Star, Ecoetiqueta Ángel Azul, Ecoetiqueta Cisne Nórdico
Otras	◦ Cambio automático de bandeja sin parar la impresión. ◦ Clasificador-Grapador externo: - Capacidad mínima de 2000 hojas - Al menos dos bandejas separadoras - Tipo de grapado: grapado doble y en esquina de hasta 50 hojas. ◦ Impresión segura, OCR integrado y copia electrónica auténtica
Compatibilidad con Sistemas Operativos	Los equipos deben ser compatible con los S.O. Windows 7 (32 bits/64 bits), Windows 10 (32 bits/64 bits), Windows 11 (32 bits/64 bits), Windows/Server 2008 (32bits/64bits), Windows/Server2008R2 (64bits), Windows Server 2012 (32bits/64bits), Windows Server 2012R (32bits/64bits), Windows Server 2016 (32bits/64bits), Windows Server 2019, MacOS 10.5.x y superior y Linux.

La oferta del licitador deberá establecer los equipos nuevos (concretando marca y modelo) que respondan a la tipología y características mínimas incluidas en este pliego.

En lo que respecta a los nuevos equipos suministrados, el adjudicatario deberá observar los siguientes requisitos técnicos específicos:

- El adjudicatario deberá suministrar máquinas nuevas a estrenar, no admitiéndose en ningún caso, máquinas recicladas ni máquinas reacondicionadas (*refurbished*).

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 8 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- En el momento de presentar la oferta, no deberá superar en más de un año el tiempo transcurrido desde su lanzamiento al mercado. Deben estar en ciclo actual de venta y comercialización, no admitiéndose modelos en EOL (End Of Life} o modelos descatalogados. Deben aparecer como disponibles y no descatalogados en la página web del fabricante y con garantía de reposición de piezas durante toda la ejecución del contrato.
- Los equipos suministrados, deben proceder del mismo fabricante y ser del mismo modelo salvo que, durante la vigencia del contrato, en casos de descatalogación, retirada del mercado o cualquier otro inconveniente que afecte al suministro y mantenimiento en las condiciones requeridas en este pliego, el adjudicatario llegue a un acuerdo con la Diputación, por el cual se admita el cambio.
- Todos los equipos deben de contar con mecanismos de protección en el arranque de los dispositivos (BIOS, FLASH ROM), con establecimiento de medidas de prevención sobre la instalación de software y firmware no seguro en los equipos suministrados.
- Los equipos suministrados, deberán cumplir la normativa vigente de la Unión Europea y del Estado con respecto a aspectos de calidad, ergonomía, medio ambiente, ahorro energético, compatibilidad electromagnética, reducción de la radiación emitida y seguridad, así como normativas de diseño, fabricación, embalaje y etiquetado.
- La tecnología de impresión será láser, no se admitirán equipos de tinta líquida o cualquier otra tecnología.
- Los equipos deberán permitir gramajes de hasta 220gr como mínimo.
- Dispondrán de interfaz de red Ethernet, y permitirán la gestión centralizada, mediante la herramienta incluida, para la gestión y mantenimiento del parque. Soportará el protocolo IP v4 e IP v6.
- Soportarán el lenguaje PCL-6 original o genuino (no se admitirán emulaciones) y el lenguaje Postscript original o emulado.
- Dispondrán de drivers en castellano válidos para los sistemas operativos Windows a partir de la versión 7 (inclusive) y Windows Server, a partir de la versión 2008 (inclusive).
- Deberá estar siempre en perfecto estado de funcionamiento, lo que incluirá su mantenimiento y su sustitución en los casos necesarios.
- Deberán ser equipos de plataforma abierta certificada, que permitan la integración con soluciones propias y de terceros.
- Todos los equipos deben tener la interfaz en castellano, y los teclados deben mostrar la letra ñ.
- La empresa adjudicataria deberá proveer todo lo necesario para que los equipos objeto de este servicio sean compatibles y se integren con el software actual de la Diputación Provincial. En particular, el servicio de impresión deberá ser totalmente

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

funcional en un entorno Windows Server 2012 o superior (entorno VMWare) con arquitecturas de 32 y 64 bits.

- El panel de manejo debe poseer una pantalla táctil a color de, al menos, 10",con navegador web embebido y personalizable en cuanto a botones y plantillas, así como en cuanto a fondo de panel, para que la Diputación de Cáceres pueda definir una imagen corporativa concreta.
- El panel de los equipos multifunción debe poder manejarse de forma remota para resolución de incidencias de forma no presencial, formación a usuario o gestión de administradores.
- Para el control de copias, establecimiento de cuotas, etc., será necesaria la integración con la información de los usuarios y unidades organizativas incluidos en el Directorio Activo de la Diputación Provincial de Cáceres.
- Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las licencias de software necesarias para la prestación de los servicios asociados. Las licencias no se suministrarán a la Diputación Provincial de Cáceres en propiedad, sino que formarán parte del servicio durante el mismo.
- El software controlador suministrado para los equipos de usuario debe ser lo más homogéneo posible para los modelos de impresora propuestos por el adjudicatario, aportando de esta forma una mayor facilidad de uso al usuario final. Los controladores de impresión deben ser compatibles con los aplicativos corporativos de la Diputación de Cáceres, garantizando el buen funcionamiento de los mismos.
- Los puestos de trabajo clientes podrán operar con Windows 7, Windows 10, Windows 11 y Linux, con arquitectura de 32 o 64 bits, MacOS 10.5.x y superior y Linux. La empresa adjudicataria aportará los drivers necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier puesto de trabajo.
- La configuración debe ser tal que por defecto todos los dispositivos impriman en monocromo y a doble cara. Se deberá permitir el control de las copias a color, únicamente para usuarios autorizados.
- Los dispositivos tendrán que admitir todo tipo de papel: reciclado, normal, fotográfico, pegatinas y todos los que la Diputación Provincial de Cáceres tenga concertados con los proveedores de material de oficina y papel.
- Admitirán el escaneo con OCR y la posibilidad de incorporar metadatos en el escaneo.
- La función de digitalización debe soportar formatos TIFF, PDF A/I-b, PDF multipágina y JPEG y debe poder elegirse el tipo de resolución en cada momento. Podrá seleccionarse desde el dispositivo la carpeta de red de destino de la página digitalizada o bien su envío por correo electrónico.
- Los equipos deben disponer de escáner con tecnología DUAL (escaneo en una sola pasada las dos caras del folio).
- Se valorará la funcionalidad de ecograpado o grapado sin grapas, al menos, hasta 5 hojas y el poseer grapador externo bajo demanda.

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 10 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Se debe permitir la realización de una copia auténtica desde los equipos, mediante la utilización de sello de actuación automatizada.
- Se deberá aportar, para cada equipo, el cable de alimentación eléctrica, así como el cable de red necesario, al igual que todos los soportes, anclajes y cualquier otro elemento necesario para su instalación y puesta en marcha.
- El adjudicatario deberá suministrar e instalar los equipos de impresión en las dependencias de la Diputación Provincial de Cáceres, en los lugares establecidos para ello por la propia Diputación. Si durante la ejecución del contrato, en algún momento, hubiera que reubicar los equipos entre las diferentes sedes de la Diputación Provincial dentro del ámbito de aplicación del presente Pliego, el traslado correrá a cargo del adjudicatario.
- La empresa adjudicataria deberá de minimizar los embalajes de los equipos ofertados, utilizando los adecuados al tamaño, al volumen del producto requerido y preferiblemente reciclable.

NOTA: Las capacidades de papel a las que se hace referencia en este pliego se refieren a papel A4 de 80gr/m2.

La solución ofrecida por los distintos licitadores, en lo referente a los dispositivos de impresión, incluirá lo siguiente:

- Entrega y validación por parte del personal técnico de la Diputación, del software cliente o controladores y la configuración estándar de los dispositivos necesarios en los puestos de trabajo de los usuarios.
- Instalación física de todos los equipos suministrados.
- Instalación de los accesorios necesarios para la identificación del usuario, según la solución presentada, tanto en los nuevos equipos suministrados, como en los equipos multifunción de los que ya dispone la Diputación y que deben integrarse en el nuevo sistema de impresión corporativa.
- Configuración de los módulos de seguridad, autenticación y autorización en los equipos suministrados (ej: Códigos de identificación, base de datos usuarios, etc.). El equipamiento deberá incorporar función de auditoría de trabajos y almacenar una imagen con el contenido del documento y un archivo XML asociado de todos los trabajos de copia, escaneado e impresión, facilitando al administrador, la posibilidad de rastrear los datos y evitar la fuga de información o aplicación indebida en entornos que requieran seguridad.
- Los escáneres de los equipos deben permitir la posibilidad de la digitalización segura, sin necesidad de actualizar las máquinas, de forma que sean elementos a utilizar para Administración Electrónica.
- Se debe llevar a cabo la implantación y configuración de la Plataforma de Gestión y monitorización en los dispositivos.
- Asignación de contraseñas para la configuración remota de los equipos.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 11 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Colocación de las etiquetas identificativas en cada dispositivo. La etiqueta de cada dispositivo deberá tener el formato corporativo, indicándose por la Diputación la información que debe contener, de forma similar al resto de activos informáticos inventariados. Además, debe ser confeccionada por el adjudicatario en un material resistente al paso del tiempo y a la temperatura.
- Elaboración de manuales de uso de los dispositivos de impresión para cada tipo de dispositivo.
- Validación con las pruebas oportunas que garanticen el correcto funcionamiento.

La Diputación, proveerá la red de comunicaciones y alimentación eléctrica necesaria para el funcionamiento de los equipos.

3.2.2 Instalación y puesta en marcha de los equipos de impresión

Es obligatorio por parte del adjudicatario, el traslado, instalación y puesta a punto del hardware y software ofertados en la Diputación Provincial de Cáceres, con el objetivo de que quede totalmente operativo. También se hará a cargo del adjudicatario, la instalación de los accesorios (unidad dúplex, dispositivos de entrada y salida de papel, ...) de los equipos suministrados, así como de los fungibles, consumibles, dispositivos adicionales … necesarios para la correcta puesta en marcha de los equipos.

De la misma forma, también correrá a cargo del adjudicatario, la reubicación de los equipos multifunción de los que ya dispone la Diputación Provincial de Cáceres y que, como consecuencia de la ejecución de este contrato, deban cambiar su ubicación actual, en aras de un mayor aprovechamiento y eficacia. La relación de estos equipos, así como su ubicación es la indicada en la tabla incluida en el punto 2 del presente pliego. No obstante, ante posibles variaciones de esta previsión, cuando se ejecute el plan de implantación, se establece una "horquilla" para el número de equipos a instalar en este escenario inicial de partida, horquilla que no supondrá una variación superior a un 20% del número total de equipos estimados. Estos equipos formarán parte del nuevo sistema a implantar en las mismas condiciones que los nuevos equipos proporcionados, a los efectos de configuración, instalación, puesta en marcha y contabilidad. El mantenimiento de estos equipos correrá a cargo de la Diputación de Cáceres.

Aquellos otros equipos de impresión que, por motivos diversos, deben mantenerse, no forma parte del objeto de este pliego, siendo la Diputación la responsable de su mantenimiento y gestión.

La instalación la deberá realizar el fabricante o personal debidamente certificado por éste. Los horarios para la realización de los trabajos en las instalaciones de la Diputación Provincial de Cáceres, se establecerán de forma consensuada con el Responsable del Proyecto al comienzo del servicio. En todos los casos debe primar la calidad final de la instalación, la fiabilidad y disponibilidad, minimizando las paradas de producción. En caso necesario, cualquier parada de servicio se realizará fuera de la jornada laboral de la Diputación Provincial de Cáceres y con un preaviso de 48 horas.

Una vez ubicado el material en su lugar de destino, la empresa adjudicataria, realizará una prueba de su funcionamiento correspondiente en presencia del personal del servicio donde

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 12 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

se ubique el mismo, del que se dejará constancia en un documento que formará parte del acta de recepción.

Todos los equipos multifunción deben venir acompañados de su mueble accesorio, provisto de ruedas, para colocarlos en la ubicación y así facilitar su manejo.

3.2.3 Soporte

El soporte referente a los equipos proporcionados debe incluir por parte del adjudicatario, al menos, el soporte técnico para la recepción y gestión de las diferentes incidencias y peticiones, incluyendo:

- Gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios, incluyendo la asistencia técnica 'in-situ' ante averías e incidencias técnicas, cuando sea necesario por la naturaleza de las mismas.
- Gestión de incidencias, problemas y cambios derivados del servicio de monitorización.
- Gestión de seguridad, incluyendo la respuesta ante incidentes y las tareas de auditoría necesarias cuando así sea requerido. Previamente, a la puesta en marcha del Sistema Integral, será la Diputación de Cáceres quien valide las políticas de seguridad para los diferentes servicios o usuarios.

El adjudicatario deberá contar con un 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 en este pliego.

3.2.4 Mantenimiento

Las tareas de mantenimiento asociadas a los nuevos equipos puestos a disposición de la Diputación de Cáceres por el adjudicatario, incluirán, al menos, la resolución y reparación de todas las incidencias técnicas o averías que surjan en el tiempo. 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.

En referencia a las tareas asociadas al mantenimiento, el adjudicatario debe asumir los siguientes compromisos relativos a la continuidad del servicio a prestar a la Diputación de Cáceres:

- El mantenimiento técnico de todos los nuevos equipos de impresión suministrados definidos en este PPT.
- El equipo de mantenimiento que vaya a realizar estas tareas debe estar certificado oficialmente por el fabricante.
- La reposición de cualquier consumible o componente de los nuevos equipos de impresión suministrados definidos en este PPT, salvo el papel. Los consumibles siempre deberán ser originales del fabricante.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- La sustitución temporal o definitiva de los equipos por uno de características similares o superiores, en los casos en los cuales el equipo no pueda ser reparado o la reparación no pueda ser resuelta en los tiempos definidos en este PPT. En este sentido cuando la empresa adjudicataria se encargará de la instalación y puesta en marcha del nuevo equipo, incluyendo todo lo relacionado con el software de gestión y control de la impresión, así como en su caso de la desinstalación del equipo existente, y su reposición llegado el momento.
- Los equipos que presenten un funcionamiento deficiente de manera reiterada y prolongada en el tiempo y, tras el análisis conjunto entre el adjudicatario y los técnicos de la Diputación de Cáceres, se deberán sustituir, según las condiciones establecidas en los ANS, por otros de iguales o superiores prestaciones al originalmente proporcionado. Este cambio deberá ser aprobado por los técnicos de la Diputación de Cáceres. A estos efectos, se entiende como "funcionamiento deficiente de manera reiterada y prolongada en el tiempo", cuando en el mismo equipo se hayan producido tres incidencias en un periodo de un mes o seis incidencias en el periodo de un año.
- Los costes logísticos de la retirada del equipo averiado y entrega del nuevo equipo serán por cuenta del adjudicatario, así como aquellos correspondientes a la reposición del equipo reparado, su configuración y la retirada del equipo temporal.
- Las operaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y proactivo para que el nivel de servicio aportado a la Diputación sea el apropiado y permita un retorno de inversión óptimo.
- El mantenimiento correctivo, debe contemplar todos los elementos hardware y software durante el periodo del contrato, con independencia del periodo de garantía que posea el propio equipo. Igualmente, se considera incluido en dicho servicio, la logística, suministro y retirada del hardware, así como la instalación/desinstalación del software que sea necesario, con independencia de la garantía técnica del equipo en cuestión. Todos los componentes, piezas...a sustituir serán siempre originales del fabricante.
- La adquisición de cualquier licencia necesarias para gestionar adecuadamente el mantenimiento, correrá a cargo del adjudicatario.
- En la documentación a entregar, se deberán especificar todas las características técnicas de las máquinas ofertadas (marca, modelo, tecnología, dimensiones, peso, resolución de impresión y escaneo, capacidad de las bandejas de papel, protocolos soportados, tiempos de calentamiento y de impresión de primera copia, tipo de papel soportado, consumo eléctrico, etc.).
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar el Servicio de mantenimiento de los equipos directamente, no pudiendo subrogar el mismo a un tercero. Deberá aportar la Certificación correspondiente, del Fabricante, para acreditar que puede proporcionar dicho Servicio.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

El adjudicatario aportará un plan de mantenimiento donde se especifiquen claramente los procedimientos y métodos que se van a seguir para realizar un correcto mantenimiento del equipamiento. El plan de mantenimiento aportado al inicio de la ejecución del contrato, deberá ser aprobado por la Diputación de Cáceres y servirá como punto de partida. En dicho plan se deberá especificar la organización en el tiempo de las actividades y tareas, así como la asignación de recursos necesarios de los distintos perfiles implicados.

Todos los servicios prestados por el adjudicatario los realizará personal especializado en la materia. El personal del adjudicatario deberá contar con todo el material necesario y adecuado para prestar el servicio.

El servicio de mantenimiento deberá incluir desplazamientos, mano de obra, consumibles, partes, piezas y repuestos en general necesarios para mantener todo el sistema en perfecto funcionamiento, sin coste adicional para la Diputación de Cáceres.

Las averías o mal funcionamiento del equipamiento se comunicarán al responsable de la Diputación de Cáceres que esta determine, preferentemente a través del sistema de software de gestión de la plataforma, para que se escale de forma correcta.

El adjudicatario deberá tener a disposición de la Diputación un pequeño stock de backup de impresoras, consumibles y componentes que se consideren críticos, para el funcionamiento de los servicios de impresión en una situación extremadamente crítica.

El proveedor aportará un plan de gestión de incidencias donde se detalle la metodología que seguirá para su correcta tramitación.

3.2.5 Suministro, gestión y reposición de consumibles y fungibles

Durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria estará obligada al suministro e instalación de los todos los consumibles que se precisen para el correcto funcionamiento de los equipos suministrados, quedando excluidos el papel y las grapas.

La empresa adjudicataria implantará un procedimiento automatizado para detectar la necesidad de sustituir un consumible de forma que pueda ser suministrado e instalado antes de que se agote totalmente, sin que la Diputación tenga que pedirlo expresamente y sin que el dispositivo quede inhabilitado en ningún momento para imprimir por esa causa, salvo el tiempo imprescindible para su sustitución. El acceso remoto de la empresa adjudicataria a los entornos a monitorizar será el establecido por la Diputación de Cáceres, siguiendo estrictos criterios técnicos.

La instalación se hará en horario laboral de lunes a viernes de 07:30 a 15:30 horas.

Los consumibles suministrados serán originales del fabricante cumpliendo la normativa vigente en lo referente a sus aspectos de calidad y medioambientales.

La empresa adjudicataria estará obligada a retirar el consumible sustituido. Los residuos generados en el ámbito del contrato serán gestionados por la empresa adjudicataria cumpliendo la legislación vigente y los procesos establecidos dentro de la certificación de calidad medioambiental ISO 14001. En particular, la empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema certificado de retirada y gestión de los residuos de tóner generados por los

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

sistemas de impresión, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente. La empresa adjudicataria aportará los certificados necesarios que acrediten el cumplimiento de lo anterior.

3.2.6 Retirada y/o almacenaje de equipos

La empresa adjudicataria se encargará de la retirada de los equipos existentes en la actualidad que determine la Diputación. Igualmente, también será la encargada de la retirada y/o almacenaje en instalaciones de la Diputación de Cáceres, de los equipos de impresión obsoletos que determine la Diputación, para su posterior cesión a Ayuntamientos y ONG.

Estas labores de destrucción y reciclado responsable del equipamiento electrónico y de los consumibles asociados, deberá realizarse por empresa acreditada según normativa vigente, pudiendo la Diputación solicitar las acreditaciones oportunas. La Diputación podrá realizar, en cualquier momento, una auditoría respecto al reciclaje de equipos, con objeto de verificar el cumplimiento de la normativa.

La retirada de los equipos se hará gradualmente y en coordinación con la puesta en marcha del nuevo sistema. Primero se instalan y configuran los equipos de impresión ofrecidos por el adjudicatario y después de haber comprobado el correcto funcionamiento de los mismos, se retiran los equipos de impresión existentes hasta ese momento que se determinen.

La implantación de debe garantizar en todo momento el servicio.

3.3 Plataforma Corporativa de Gestión de Impresión

3.3.1 Requisitos técnicos

La plataforma de gestión corporativa debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- Debe permitir su instalación en entornos de servidor tanto Linux como Windows, y será la Diputación quien determine en el momento de la implantación del sistema, en cual de ellos, finalmente, se llevará a cabo dicha instalación. No obstante, el adjudicatario deberá indicar en su oferta la compatibilidad del sistema propuesto, con los diferentes sistemas operativos y versiones y/o distribuciones de los mismos.
- Debe permitir su despliegue, tanto en máquinas físicas, como en máquinas virtuales.
- El acceso a la plataforma se hará a través de cualquier de los navegadores web más extendidos, permitiendo el uso de navegadores Open Source. No obstante, el adjudicatario deberá indicar en su oferta la compatibilidad del sistema propuesto, con los diferentes navegadores y versiones de los mismos.
- La implantación de la Plataforma de Gestión contemplará la redundancia necesaria para ofrecer servicio en alta disponibilidad, de acuerdo a las especificaciones que proporcione la Diputación en el momento de su implantación.

Página: 15 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 16 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- La Plataforma debe permitir la gestión del servicio y control de impresión, sin necesidad de agentes y sin múltiples servidores de impresión. Además, debe permitir la administración web centralizada de todas las funcionalidades.
- La Plataforma debe permitir, en los equipos multifunción, retener los trabajos de impresión asociados a un usuario autorizado, hasta que el usuario se autentique en el dispositivo los seleccione y los libere. A los trabajos retenidos y no impresos en los equipos multifunción se les asignará un tiempo de vida, eliminándose automáticamente una vez superado. Se valorará la puesta a disposición de la Diputación de Cáceres de una aplicación para dispositivos móviles que permita a los usuarios gestionar sus trabajos, así como habilitar cualquiera de los equipos suministrados por el adjudicatario para que ejecute dichos trabajos, previa autenticación.
- La Plataforma de Gestión debe comprender las herramientas de monitorización, auditoría, control y seguridad con las licencias necesarias para los dispositivos instalados y que estén integrados en la Solución, así como las medidas de autenticación, autorización y auditoria y su sincronización con Active Directory. Estas herramientas deben permitir implementar las políticas de impresión establecidas y validadas por la Diputación

3.3.2 Funcionalidades

Como parte del proceso de implantación del sistema integral de gestión y control de impresión, se pretende conseguir una correcta gestión e integración de todos los equipos de forma centralizada desde una consola única de gestión y supervisión. Dentro del marco de dicha integración se contemplan las siguientes funcionalidades de software:

- Gestión de usuarios y control de acceso
- Monitorización
- Gestión de incidencias
- Informes

Dichas funcionalidades se describen en mayor detalle en las secciones siguientes.

La administración de la plataforma de gestión será llevada a cabo de forma conjunta por el adjudicatario y el personal técnico de la Diputación de Cáceres que se determine en el momento de la implantación del sistema, tras la oportuna formación por parte del adjudicatario. Las condiciones de esta administración conjunta, serán las determinadas por la Diputación de Cáceres en el momento de la puesta en marcha del sistema.

GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESO

Los usuarios y la gestión de los mismos deberá estar integrada con el Active Directory existente en Diputación, para obtener los datos de los usuarios, su correo electrónico y todos aquellos datos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión.

Todos los dispositivos deben disponer de un método de validación que permita identificar al usuario de forma unívoca a través del sistema de directorio activo corporativo de la Diputación de Cáceres.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 17 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Este módulo debe disponer de una funcionalidad que permita la generación aleatoria automática de códigos PIN, y que dichos PIN sean enviados directamente al correo electrónico corporativo del usuario que se capture del directorio activo, para asegurar la confidencialidad de ese PIN y evitar el tenerlo que comunicar de forma manual.

Los distintos equipos de impresión, podrán ser utilizados indistintamente por aquellos usuarios autorizados mediante autenticación vía software a través del controlador del dispositivo; esta autenticación se realizará mediante el uso de las credenciales del dominio del sistema con las que el usuario esté trabajando en el ordenador o bien mediante la introducción del número PIN antes mencionado.

No requerirá, en ningún caso, la inclusión de ningún usuario ni contraseña en ninguna opción de configuración.

El control de acceso para aquellas funciones que se realicen desde el equipo del usuario, como impresión de documentos, escaneado remoto, etc, deberá realizarse contra el servidor de Active Directory de la Diputación.

La plataforma proporcionada debe permitir definir grupos y perfiles de usuario que controlen las siguientes operaciones:

- El establecimiento de cuotas por volumen de páginas impresas, por periodicidad, usuarios y grupo. Se deberán poder establecer cuotas independientes para impresiones en B/N e impresiones en color.
- Acceso a carpetas compartidas en servidores donde el usuario puede guardar los documentos escaneados. Debe permitir asignar a un perfil una carpeta por defecto y permitirle al usuario seleccionar carpetas adicionales

Los perfiles deben permitir las siguientes asociaciones o combinaciones:

- Perfil asignado a uno o varios grupos de seguridad del Active Directory que englobe a uno o varios usuarios
- Perfil asignado únicamente a uno o varios usuarios
- Perfil asignado a equipo para todos los usuarios
- Cualquier combinación de los anteriores.

MONITORIZACIÓN

El modulo de monitorización, al menos, debe contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión y monitorización permanente de todos los dispositivos de impresión objeto de este pliego, estén conectados en red o por puertos USB compartidos.
- Debe permitir ver el listado completo de activos conectados a la red pudiendo acceder a un equipo y ver su estado, aportando un informe completo de cada equipo que incluya, el número de copias realizadas por el equipo, el estado actual y el informe completo de los accesorios instalados y características técnicas del equipo.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 18 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- El software debe informar de la necesidad de cambio o sustitución de componentes y consumibles así como enviar alertas de todo tipo como mínimo por email a varios destinatarios. Dichos destinatarios se deben poder configurar de manera global y por equipo.
- Alertas y estados de las alteras ante fallos de dispositivos. Las alarmas deben ser lo suficientemente claras para que el personal responsable del sistema de impresión pueda tomar las medidas oportunas para subsanar o corregir la deficiencia.
- Las alarmas desencadenadas deberán enviarse como mínimo por email a uno o varios destinatarios permitiendo al menos las siguientes configuraciones o una combinación de las mismas:
  - Configuración de destinatario por tipo de alarma
  - Configuración de destinatario por tipo de dispositivo
  - Configuración de destinatario de todas las alarmas de un equipo
  - Configuración de alarmas según agrupaciones de equipos predefinidas en el control de activos
- Gestión Inventario (detalle equipos y configuraciones)

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Debe poder realizar un seguimiento completo de las incidencias por cada equipo de manera individualizada, así como de forma agregada.

Se contemplará el seguimiento del ciclo de vida de cualquier incidencia en el sistema, desde su creación, hasta su resolución definitiva pudiendo en todo momento, poder comprobar el estado de las mismas, así como un histórico de las incidencias ya cerradas.

INFORMES

Al menos, este módulo debe permitir

- Obtener la información del consumo realizado por cada usuario, perfil o grupo de usuarios tanto en B/N como en color, en A4 y en A3, de manera individualizada por cada equipo utilizado y, también, de forma agregada (totales), de manera que se puedan obtener informes detallados por usuario y por departamento. Debe tener la posibilidad de informar a los usuarios, cuando vayan a liberar sus trabajos, del coste asociado a sus trabajos de impresión.
- Conocer el número y tipo de impresiones, copias (de todo tipo) y escaneos de cada equipo.
- Generación automática de informes de auditoría, en PDF, HTML y CSV o equivalente.
- Agrupar la información por usuario o grupo de usuarios.
- Tratamiento automatizado de carga de usuarios, credenciales y departamento al que pertenecen.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 19 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- La exportación de la información en formato estándar (CSV).
- La generación de informe por histórico.

Todos los informes deben permitir el filtrado por períodos predefinidos (meses, años, etc.) y entre dos fechas.

Además, el adjudicatario deberá poner a disposición de la Diputación de Cáceres un sistema que permita conocer en todo momento la siguiente información, pudiendo extraer informes de la misma a demanda:

- Incidencias ocurridas, por equipo o por cualquier agrupación predefinida
- Incidencias resueltas dentro del tiempo establecido según los acuerdos de nivel de servicio (ANS)
- Incidencias no resueltas dentro del tiempo establecido según los ANS
- Incidencias abiertas
- Histórico de mantenimiento, incidencias, etc., por cada equipo y también de forma agregada

La Diputación suministrará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para que pueda integrar los elementos necesarios para la plataforma de gestión.

La Diputación permitirá al adjudicatario el acceso al software de gestión de impresión para obtener la información necesaria para la realización de la factura.

La implantación de debe garantizar en todo momento el servicio.

3.4 FORMACIÓN

El adjudicatario deberá diseñar y presentar un plan de capacitación destinados a los usuarios finales, sobre los aspectos fundamentales a conocer para la utilización de los nuevos servicios, focalizándose en las diferencias, ventajas, procedimientos o cualquier otro aspecto que sea relevante y considere de interés.

De la misma forma, el adjudicatario habrá de realizar una formación 'in-situ' al personal técnico para darles a conocer las nuevas características de funcionamiento del nuevo sistema de impresión, copia y escaneo, así como de la nueva plataforma de gestión, de cara a su Administración por parte de los técnicos de la Diputación.

También deberá a llevar a cabo la capacitación de los técnicos de sistemas, redes e infraestructuras de la Diputación de Cáceres a los efectos de dar a conocer de forma exhaustiva la instalación e implantación llevada a cabo. Se requerirá documentación técnica avanzada sobre todas las instalaciones, configuraciones,… llevadas a cabo, documentación que será revisada por los técnicos de la Diputación, que deberán validarla para considerarla adecuada.

La formación tendrá lugar en instalaciones de la Diputación. Las fechas de realización de dichas formaciones serán las establecidas de común acuerdo entre adjudicatario y la

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 20 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Diputación de Cáceres y deberán quedar establecidas con, al menos, 15 días de antelación al comienzo de las mismas.

Dentro del plan a presentar se deberá especificar de forma detallada el material proporcionado para esta capacitación (manuales, guías rápidas, infografías, "video-píldoras", …), así como una propuesta de sesiones formativas, especificando duración, número óptimo de participantes y contenido de las mismas.

4 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

4.1 COSTE POR COPIA

Los licitadores incluirán en su oferta económica un precio por copia realizada, para B/N y color. Para ello tendrán en cuenta el volumen estimado de páginas impresas que se muestra en la base de licitación. El precio de la copia en A3 será igual que la copia A4 tanto en B/N como en color. El escaneo, tanto en blanco en negro como en color, no tendrá coste alguno.

Se valorará que el licitador, incluya otros conceptos facturables (ampliación de catálogo) para mejorar la oferta, como pueden ser costes por copia auténtica digitalizada.

4.2 IMPRESIÓN CENTRALIZADA

Cualquier usuario de la Diputación integrado en el Active Directory de la misma, al imprimir, enviará sus trabajos a una única cola de impresión genérica ubicada en el servidor de impresión. De este modo, el usuario se olvida a qué impresora lo está enviando y podrá recoger su trabajo desde cualquier equipo físico, de los incluidos en el objeto de este pliego, previa presentación física delante del equipo, autenticación en el mismo y solicitud de impresión. Todas las comunicaciones en este sentido, deberán ser encriptadas.

Es muy importante, por la gestión de todo el entorno, simplificar la instalación necesaria a cada equipo cliente, teniendo en cuenta que tiene que ser completamente soportada con las versiones de Windows cliente que se utilizan habitualmente, especialmente Windows 10 y 11, así como MacOS y Linux. Al realizar esta instalación en los equipos cliente, la configuración por defecto para las copias será B/N, de modo que, si un usuario quiere imprimir en color, lo tendrá que elegir expresamente en el momento de lanzar el trabajo.

También se debe garantizar de alguna manera, la impresión desde los equipos que no estén añadidos al Dominio Corporativo y, por lo tanto, no estén autenticados con un usuario válido del Directorio Activo. La solución proporcionada debe permitir el mismo control en estos casos que para el resto de trabajos, previo reconocimiento y autenticación del dispositivo y su posterior asociación a un usuario.

4.3 IMPRESIÓN EN MOVILIDAD

Se debe permitir la impresión desde dispositivos móviles autorizados, integrada con la solución: vía correo electrónico y vía aplicación para dispositivos móviles (app, al menos para Android y IOS).

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 21 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Dicha app debe estar plenamente integrada con el Active Directory corporativo, desde la que, cualquier empleado, previamente autenticado, pueda gestionar sus trabajos (monitorizar, administrar y asegurar las funciones de impresión, fotocopiado y escaneo.), así como autenticarse en los distintos tipos de impresión suministrados.

Todos los usuarios de la Diputación tienen que poder enviar a imprimir cómodamente sus trabajos y recogerlos en el dispositivo que les sea más fácil y práctico, sin preocuparse de nada más. Las comunicaciones tendrán que ser encriptadas.

La impresión sólo saldrá de modo seguro, cuando el usuario que ha enviado a imprimir, uno o varios trabajos, se sitúe delante de uno de los equipos disponibles y se autentique debidamente.

Esto minimiza los problemas de impresión por el usuario final cuando un equipo se estropea o haya alguna otra persona imprimiendo, puesto que sencillamente tiene que desplazarse hasta otro de los puntos de impresión disponibles. También garantiza que no se imprime ningún documento confidencial, sin la presencia del usuario, ni tampoco se sacan impresiones que finalmente nadie va a recoger a la impresora con el correspondiente ahorro de papel y coste de impresión.

5 GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1 MODELO DE GESTIÓN

Para la prestación de los servicios detallados en el presente pliego de prescripciones técnicas, los licitadores asumen el compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes. Asimismo, a este compromiso se le atribuye el carácter de obligación esencial.

Como se indica en este mismo pliego, los servicios son prestados a través de roles profesionales y con especialidades técnicas concretas. Cada rol y cada especialidad precisa de una capacidad profesional determinada, delimitada por formación y experiencia mínimas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica de los recursos asignados para la prestación de estos servicios, de acuerdo con los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos en la propuesta realizada. A tal efecto, la Diputación de Cáceres se reserva la posibilidad de comprobar esta capacitación en cualquier momento de la vida del contrato, especialmente en el inicio de la ejecución del contrato, donde la empresa adjudicataria deberá presentar currículo detallado, con titulación y certificaciones técnicas compulsadas y acreditaciones de experiencia.

De la misma forma, la empresa adjudicataria debe presentar un Modelo de relación del equipo de trabajo presentado, con el resto de actores intervinientes en el proyecto, que contenga, al menos, lo siguiente:

- Organigrama del equipo de trabajo presentado
- Modelo de coordinación de los agentes implicados y procedimiento de comunicación
- Modelo de seguimiento y reporte

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 22 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Necesidades de apoyo, indicando la contribución esperada por parte de la Diputación de Cáceres y los perfiles del personal que deba intervenir

5.1.1 Procedimientos

En la primera reunión del Comité de Dirección se establecerá, de común acuerdo por las partes, el procedimiento de trabajo a seguir durante todo el contrato.

El procedimiento de trabajo, deberá estar soportado por herramientas informáticas que el adjudicatario administrará y pondrá a disposición del proyecto, y a la que tendrán acceso las personas designadas por el Comité de Dirección del proyecto con los perfiles convenidos. Esta herramienta deberá recoger las tareas a realizar, la clasificación de las mismas según su tipología, la prioridad asignada, la planificación, el estado, el porcentaje de realización, los recursos asignados, etc. La Diputación de Cáceres, durante la ejecución del contrato, podrá requerir el uso de una herramienta propia de la misma (ITSM).

Durante la prestación del servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designada por la Diputación de Cáceres, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

El adjudicatario deberá realizar la gestión, operación y monitorización de todos los servicios demandados . Para ello utilizará las herramientas que considere adecuadas en cada caso. La Diputación de Cáceres tendrá acceso a todas las herramientas utilizadas por los adjudicatarios para conocer la situación de los servicios en tiempo real.

El adjudicatario estará obligado a enviar la información sobre el estado de los servicios y prestaciones que le solicite la Diputación de Cáceres, en los formatos y periodicidad que le exija.

El adjudicatario, para cada una de los posibles escenarios que se mencionan a continuación, deberá presentar un procedimiento y/o modelo de gestión que deberá ser aprobado por la Diputación de Cáceres, previamente a su puesta en marcha. Es de obligado cumplimiento que el adjudicatario disponga de una herramienta de entrada y seguimiento de peticiones e incidencias, y esta será el sistema de información que consultará el adjudicatario para responder, en cualquier instante, a las preguntas lanzadas desde la Diputación de Cáceres sobre el estado de una incidencia, salvo que la propia Diputación indique otro sistema de gestión, seguimiento y control de incidencias. Igualmente, y en esta misma herramienta, se deben poder consultar los datos que se mencionan en los siguientes puntos:

- Gestión de peticiones de provisión y administración: se deberá proponer un procedimiento ágil y sencillo que permita la tramitación y seguimiento del estado de las solicitudes de provisión y administración (altas, bajas, modificaciones, cambios de configuración, etc.). La Diputación de Cáceres podrá, en todo momento, consultar el estado de dichas solicitudes en la herramienta de Gestión propuesta por el adjudicatario. Todas las peticiones de provisión o modificación del servicio deberán tener su entrada, seguimiento y cierre en la herramienta establecida.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 23 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Gestión y mantenimiento proactivo: se deberá contar con los mecanismos de supervisión y monitorización necesarios para detectar y anticiparse, con las correcciones oportunas, a las incidencias que pudieran aparecer, de modo que se pueda minimizar el impacto real sobre los usuarios.
- Gestión de incidencias: el adjudicatario deberá proponer un procedimiento que permita la tramitación de incidencias. De cualquier incidencia detectada, se deberá dejar constancia detallada en una base de datos, accesible mediante el aplicativo de Gestión propuesto por el adjudicatario.
- Gestión de acuerdos de nivel de servicio (ANS): se deberá disponer de los mecanismos necesarios que permitan la evaluación del cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en el presente pliego. Todos los procedimientos que se establezcan, tanto para la peticiones de provisión y administración, como para la gestión de incidencias, deberán poder establecer los hitos necesarios que permitan un control preciso del cumplimiento de los ANS.
  Asimismo, se deberán implantar los mecanismos necesarios que permitan conocer, de manera fiable, toda la información y facilitar la integración de las herramientas que utiliza la Diputación para realizar un seguimiento del estado de cada una de las peticiones de provisión/administración, incidencias producidas, configuraciones de equipamientos y líneas, indicadores de la calidad de servicio y cumplimiento de ANS, informes, etc.

El adjudicatario deberá disponer de los mecanismos necesarios que permitan la evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio aplicables en cada caso. Dicha información, individualizada por cada KPI, estará disponible de manera directa, clara y sencilla en formato cuadro de mandos, para que la Diputación de Cáceres pueda consultarla, de forma online y permanente.

Los procedimientos que se establezcan para la provisión de nuevas prestaciones o para la gestión de incidencias, deberán establecer los hitos necesarios que permitan un control preciso del cumplimiento de los ANS.

En los casos en que no exista un procedimiento interno del adjudicatario que pueda servir de base para los servicios a prestar objeto de este pliego, o éste no resulte satisfactorio para el objetivo de gestión definido por la Diputación de Cáceres, se diseñarán y ejecutarán procedimientos a medida, que serán validados y aceptados una vez probado su adecuado funcionamiento, por los técnicos de la Diputación, previa propuesta del adjudicatario.

5.1.2 Comités

Al inicio del contrato, se constituirá el Comité de Dirección del proyecto y, según sus disposiciones, se constituirán el resto de comités y grupos de trabajo, caso de ser necesario. Formarán parte de este comité el Jefe de Proyecto y los Responsables de Implantación y de Mantenimiento del adjudicatario, conjuntamente con el personal propio de la Diputación que ejerza la dirección y seguimiento del proyecto.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

5.2 CONTROL DE CALIDAD

El licitador deberá detallar en su oferta la metodología que va a emplear en materia de control de calidad de las actuaciones. Deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- Descripción detallada de las comprobaciones que va a realizar en cada una de las actuaciones, según tipología, y en función de la criticidad de las mismas
- Deberá indicarse qué medios técnicos se utilizarán, qué parámetros se medirán y con qué márgenes, si se realizará en el 100% de los casos o por muestreo (en ese caso indicar el porcentaje de casos que se medirán), y cómo se reflejará en los informes de seguimiento
- Definición del cuadro de mando:
  - Con objeto de realizar un seguimiento de los servicios, la oferta deberá presentar un cuadro de mando que incluya indicadores sobre la prestación de los servicios
  - El cuadro de mando deberá permitir realizar un seguimiento de la evolución de los servicios, medir las variaciones sobre la situación esperada y valorar las tendencias del servicio
  - Evolucionará en función de las fases del contrato y a requerimiento de la Diputación de Cáceres

La Diputación de Cáceres se reserva el derecho de realizar auditorías de calidad sobre cualquiera de los trabajos realizados por el adjudicatario.

5.3 GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

El adjudicatario dispondrá, durante todo el periodo de vigencia del contrato, de los recursos técnicos, humanos y materiales necesarios y adecuados para la prestación de los servicios de soporte y asistencia técnica, mantenimiento, gestión de incidencias y resolución de problemas (averías, etc.).

El servicio ofertado se deberá dimensionar adecuadamente y deberá disponer de las certificaciones técnicas mínimas necesarias, expedidas por el correspondiente fabricante o desarrollador de los productos o soluciones planteadas, adecuadas al entorno tecnológico de la Diputación, así como aquellos recursos técnicos necesarios para cumplir, en el tiempo y con la debida calidad, todos los requerimientos expresados en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión de la infraestructura y equipamiento necesario para la prestación del servicio, así como la reparación de las averías que pudiesen surgir con independencia de si implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc. tanto a ubicaciones de la Diputación, como del propio adjudicatario. La resolución de las averías se regirá por los ANS establecidos al efecto. Los gastos de reparación de averías serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario habrá de informar, con al menos 48 horas de antelación, de todas las paradas programadas del servicio y contar con la aprobación de la Diputación, para

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

sustituir, actualizar y reconfigurar equipos y sistemas obsoletos, averiados o inadecuadamente configurados. Cualquier parada programada habrá de producirse en horario de mínimo impacto para el servicio.

SOPORTE TÉCNICO

Para todos los equipos suministrados, el adjudicatario deberá proporcionar las últimas actualizaciones software homologadas por su servicio técnico, así como las actualizaciones de seguridad que estén disponibles por parte del fabricante. La responsabilidad de llevar a cabo la actualización será del adjudicatario, sin perjuicio de que ciertas actualizaciones específicas puedan ser realizadas por la Diputación con el apoyo del adjudicatario.

Para todos aquellos equipos que se oferten como parte de la solución técnica, el adjudicatario deberá proporcionar a la Diputación el mayor acceso posible a la documentación sobre dicho equipamiento. Lo que incluye la disponible en la web del fabricante, en las mismas condiciones de las que disponga el adjudicatario.

El operador dará soporte ante todos los problemas de configuración y operatividad que puedan surgir. Esto incluirá apertura de casos en el fabricante, desplazamiento in-situ, en caso de averías graves, para la revisión de los equipos por parte del adjudicatario,…

MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO

Para todos los equipos suministrados se incluirá un servicio de mantenimiento y, en su caso, sustitución en caso de avería durante toda la vigencia del contrato. El fabricante debe garantizar un soporte mínimo de piezas, consumibles y servicio de, al menos, 7 años.

El adjudicatario deberá implantar soluciones y productos actuales y en plena vigencia. En lo relativo a versiones de software y firmware se implantarán versiones estables lo más recientes cómo sea posible, y regularmente se mantendrán actualizadas.

El mantenimiento correctivo ofertado por el adjudicatario incluirá los materiales y mano de obra necesarios para el diagnóstico, reparación y/o sustitución de los elementos considerados como causantes de averías o fallos de funcionamiento de los equipos.

Los periodos de reparación y sustitución de los equipos averiados respetarán los tiempos descritos en los ANS establecidos en este Pliego.

Toda nueva ampliación o modificación en el equipamiento deberá finalizar con la comunicación a la Diputación, de la tarea realizada para que proceda a la actualización de la base de datos de inventario. Se realizará y mantendrá un inventario completo de los elementos que son objeto de prestación de servicio. La información a proporcionar al inventario cubrirá los siguientes aspectos básicos:

- Codificación: como característica común, todos los elementos del inventario deberán incluir un código unívoco de referencia de inventario específico, con un formato normalizado. Todos los equipos deberán ir etiquetados según estos códigos normalizados, con el objetivo de facilitar su identificación.
- Datos técnicos: estos datos reflejan las características técnicas de los elementos y su configuración, y varían en función del tipo de elemento inventariado.

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

- Datos lógicos: se reflejará la ubicación física: población, oficina, propietario, departamento asignado, empresa, toma de red local asignada ...

Cada vez que los fabricantes liberen una nueva versión de software o firmware para cualquier equipamiento instalado, el adjudicatario deberá comunicárselo a la Diputación. El adjudicatario deberá proporcionar todas las actualizaciones de seguridad para el equipamiento de la Diputación lo más rápidamente posible, de modo que el tiempo de exposición a vulnerabilidades por parte de la Diputación se vea reducido al mínimo posible.

El adjudicatario deberá garantizar que todo el equipamiento que suministre a la Diputación será nuevo y en su embalaje original. Ningún tipo de sustitución deberá ser provista sin el consentimiento escrito de la Diputación. El adjudicatario certificará que los equipos son genuinos del fabricante, con total garantía del mismo y que cualquier tipo de software relacionado al equipo tiene una licencia original autorizada para ser utilizada por la Diputación.

Al inicio del contrato y para cada suministro de material realizado a lo largo del mismo, el adjudicatario deberá presentar documento que acredite lo anterior.

El adjudicatario podrá realizar tareas de mantenimiento y actualizaciones o mejoras en los equipos instalados. Estas tareas se definen como trabajos de mantenimiento programados, pudiendo originar cortes en los servicios. Estos trabajos de mantenimiento programados, siempre se realizarán durante una ventana de mantenimiento predefinida y no se considerará como indisponibilidad.

Como norma general, la ventana de mantenimiento del adjudicatario para cualquier servicio deberá programarse dentro del horario laboral de la Diputación y, en cualquier caso, siempre de acuerdo con los responsables de ésta.

Estas ventanas de mantenimiento se podrán modificar para cada actuación bajo petición expresa del adjudicatario, que en su caso habrá de ser aceptada por la Diputación.

El adjudicatario informará a la Diputación de los trabajos de mantenimiento programados con una antelación a la fecha propuesta de ejecución de, al menos, 72 horas, indicando siempre la duración estimada de los mismos. Los trabajos programados que excedan la ventana de mantenimiento, salvo que haya sido expresamente autorizado por la Diputación, así como cualquier actuación no notificada con la antelación descrita, se considerarán como incidencias y serán tenidos en cuenta a todos los efectos como indisponibilidad del servicio.

RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

Si durante la vigencia del contrato, alguno de los modelos quedase descatalogado o dejase de existir, se deberá entregar un modelo con características técnicas iguales o superiores al adjudicado.

Asimismo, si se produjesen avances de carácter tecnológico que afecten de forma directa a algunos de los bienes objeto del presente contrato mejorándolos para el uso al

Página: 26 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

que se destinan, y la empresa adjudicataria estuviera en condiciones de aportarlos, habrá de hacerlo siempre que la innovación tecnológica sea susceptible de incorporarse, al bien o bienes ya suministrados, mediante la adición de algún elemento inmaterial (software, por ejemplo), sin que sea necesaria la sustitución del bien principal y sin que ello suponga un coste añadido para la Diputación.

5.4 EQUIPO

Los trabajos a realizar se llevarán a cabo por equipos de trabajo determinados, solicitados a tal expreso en número de recursos y características de perfilado y rol profesional, pero que pueden cambiar a lo largo de la vida del contrato. Se pretende, por tanto, alcanzar un modelo flexible para la prestación de los servicios que no soportará grandes fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, y que estará basado en la configuración de equipos de trabajo flexibles, con jornada y dedicación pactadas, que podrán cambiar como consecuencia de variaciones en las necesidades de la organización y/o los servicios y las directrices acordadas en los distintos comités de gestión y dirección. A tal efecto, el número estimado de horas de trabajo anuales de un recurso técnico a tiempo completo está fijado en 1.760, a razón de 40 horas semanales; para que los trabajos realizados por encima de estas 40 horas semanales tengan el carácter de facturables, deberá existir una aprobación previa por parte del Responsable del Contrato.

La empresa adjudicataria deberá estar en posesión de las Certificaciones ISO 9001 y 14001.

La empresa adjudicataria será la única responsable de la gestión de los equipos de trabajo y deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de personal, con objeto de evitar la pérdida no controlada de conocimiento y un posible impacto en los niveles de calidad del servicio. Asimismo, deberá encargarse, de forma exclusiva, de la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores, las posibles licencias horarias, permisos y/o cualesquiera otras formas de manifestación de las facultades del empleador, de computar la dedicación real efectiva de los distintos equipos de trabajo y realizar el seguimiento de la misma, elevando a la Diputación de Cáceres, cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera por exceso o por defecto con la acordada.

Se parte de la premisa, de que, el número, dedicación y cualificación de los recursos humanos directa o indirectamente implicados en la gestión del servicio a la Diputación, así como la cantidad, tipología y adecuación de los medios técnicos puestos a disposición de la misma, serán en cada momento los necesarios para la prestación del servicio con la calidad requerida.

Las empresas interesadas deberán presentar en su oferta un compromiso de adscripción de medios personales.

Dicha adscripción de medios se acreditará mediante una declaración responsable indicando que se cuenta con suficientes recursos humanos para cubrir cada uno de los perfiles demandados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá cumplir las condiciones de adjudicación, en ningún caso inferior a los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación.

Para acreditar la cualificación de los medios personales, se deberá presentar los currículos y las certificaciones de los profesionales que se comprometa a adscribir para la prestación del servicio descrito, acompañado de declaración responsable firmada en la que se declare que se ha contrastado por el licitador el contenido de los currículos que se aportan.

La composición y cualificación mínima del equipo de trabajo tiene carácter esencial. Se utilizará para la presentación del currículo el modelo Europass (http://europass.cedefop.europa.eu/es/home), indicando en el currículo los proyectos en los que ha trabajado que demuestran la aplicación de los conocimientos solicitados con información suficiente de los proyectos (empresa u organismos, persona de contacto, teléfono y correo electrónico) que permitan su comprobación efectiva de los datos aportados, con objeto de que el órgano de contratación pueda realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de cualificación anteriormente indicados.

En este sentido, el adjudicatario deberá asignar al proyecto, al menos, tres responsables con los siguientes roles y perfiles:

- **Jefe de Proyecto**
  - Gestión y dirección de los trabajos llevados a cabo en el proyecto.
  - Interlocutor del primer nivel con la Diputación de Cáceres.
  - Asesoramiento y apoyo a los responsables de la Diputación de Cáceres en las materias de su especialidad y en concreto al Director de Proyecto designado por la Diputación.
  - Elaboración de informes de progreso, con el detalle de las tareas realizadas en los diferentes períodos y fases del proyecto.
  - Control y seguimiento de proyecto
  - Análisis y gestión de riesgos.
  - Es responsable del seguimiento de ANS y KPis y de la identificación de acciones de mejora asociadas a los servicios prestados e implantación de las acordadas con la Diputación de Cáceres.
  - Es responsable de organizar la ejecución de los servicios e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del responsable del contrato, colaborando con ella en la resolución de los problemas que surjan durante su ejecución
  - Es responsable de dirigir y organizar la actividad del equipo de trabajo, marcando las órdenes, directrices y criterios de realización de los trabajos encomendados

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 29 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Deberá organizar la prestación del servicio de acuerdo con el programa de realización de los trabajos, respondiendo a la demanda de servicio, asegurando los niveles de calidad establecidos y poniendo en práctica las instrucciones dictadas por la dirección de la Diputación de Cáceres.
- Velar por la disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas.
- Gestionar la función de "Calidad, eficiencia y procesos del servicio", mediante:
  - El análisis de dificultades, procesos y tendencias
  - El seguimiento, reporting y cuadros de mando
  - El análisis diario de desviaciones respecto ANS e implantación de acciones correctoras
  - La optimización de los procesos de prestación del servicio
  - La implantación de los proyectos de mejora continua
  - El reporte del nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por parte de la Diputación de Cáceres.
  - La identificación de cuellos de botella en el rendimiento de los servicios
  - El análisis, revisión, rediseño y documentación de los procesos y procedimientos
  - El diseño de mecanismos de control y seguimiento.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Diputación de Cáceres a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio
- Informar a la Diputación de Cáceres acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato

- **Responsable de Implantación:** bajo la supervisión del Jefe de Proyecto, realizará tareas que ayuden en la organización y en el desarrollo y control permanente de los servicios a su cargo, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Sus tareas, entre otras, serán las siguientes:
  - Asesoramiento en materia de la herramienta de gestión integral propuesta.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 30 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Análisis de requerimientos funcionales del Sistema propuesto.
- Elaboración de la documentación asociada al proyecto.
- Ejecución, supervisión y control de la gestión del cambio y formación que se lleve a cabo durante el proyecto
- Supervisión y control de las tareas de traspaso de conocimiento que se lleven a cabo en el proyecto
- Tareas de cumplimiento de plan de trabajo definido en el proyecto
- Participar en los comités y reuniones de seguimiento del proyecto
- Cumplimiento de estándares de calidad y documentación
- Diseño e implementación de cuadros de mandos para el análisis de indicadores y redacción de informes de resultados
- Participación e impulso en grupos de trabajo y/o comités.

- **Responsable de Mantenimiento:**
  - Apoyo en tareas de asesoramiento del Sistema propuesto.
  - Apoyo en la ejecución y control de la gestión del cambio y formación que se lleve a cabo durante el proyecto.
  - Ejecución de tareas de traspaso de conocimiento que se lleven a cabo en el proyecto.
  - Tareas de cumplimiento de plan de trabajo definido en el proyecto.
  - Cumplimiento de estándares de calidad y documentación.
  - Elaboración de la documentación asociada al proyecto.
  - Apoyo al responsable de la dirección del equipo de trabajo asignado y el buen gobierno del proyecto
  - Seguimiento detallado de los trabajos para cumplimiento de la calidad y la planificación en tiempo, coste y alcance
  - Seguimiento del plan de trabajo previamente elaborado
  - Elaboración de informes periódicos de avance que apoyen la toma de decisiones, aportando y gestionando el conocimiento técnico, funcional y de negocio de los distintos servicios
  - Mantener la herramienta de gestión de proyectos
  - Elaborar la documentación de los proyectos así como las lecciones aprendidas

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 31 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

5.5 FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMAS POR ROL

Se exige una capacidad mínima para desempeñar los roles profesionales establecidos en el punto anterior, que se entiende alcanzada con el cumplimiento de los siguientes requisitos mínimos de formación y experiencia de las siguientes tablas.

ROL PROFESIONAL	FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA

Jefe de Proyecto	• Formación
	  ○ Titulación de grado o equivalente
	• Experiencia
	  ○ Al menos 5 años de experiencia profesional en implantaciones similares a la del presente pliego.
	  ○ Haber realizado tareas de jefatura y dirección de grandes proyectos de implantación de Sistemas de Gestión durante al menos 5 años, habiéndose realizado esta actividad en los últimos 4 años.
	  ○ 5 años de experiencia mínima en el Sector Publico.

Responsable de Implantación	• Formación
	  ○ Titulación de grado o equivalente
	• Experiencia
	  ○ Al menos 5 años de experiencia profesional.
	  ○ Experiencia mínima de 3 años en implantaciones similares a la del presente pliego

Responsable de Mantenimiento	• Experiencia
	  ○ Al menos 3 años de experiencia profesional.
	  ○ Experiencia mínima de 3 años en implantaciones similares a la del presente pliego

5.6 HORARIO DEL SERVICIO

Los trabajos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La jornada de trabajo será acorde a la establecida para los trabajadores de la Diputación de Cáceres, en horario preferente de mañana.
- Los componentes del grupo de trabajo deberán desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario, salvo en lo referente a labores de instalación, implantación, y puesta en marcha de la aplicación.
- Por circunstancias excepcionales, y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o así se por las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 32 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

(salvo acuerdo previo por parte de la Diputación de Cáceres), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas y sin pérdida de la calidad del servicio.

5.7 FORMACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria será responsable de impartir la formación necesaria al equipo técnico asignado a la prestación del servicio, sin coste adicional para la Diputación de Cáceres, para garantizar un soporte adecuado a los productos cuyo soporte es objeto del presente contrato.

5.8 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La facturación de los trabajos realizados, se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones, se comprobará la adecuación del equipo de trabajo que deberá cumplir requerimientos exigidos a los efectos previstos en este pliego.
- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los Servicios.

Cuando a juicio de la Diputación de Cáceres, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada por el importe que corresponda de acuerdo a las penalizaciones establecidas en el presente pliego.

El adjudicatario deberá entregar a la Diputación de Cáceres un Informe detallado de cumplimiento de todos los trabajos realizados. El formato de dicho informe será propuesto por parte de la empresa adjudicataria y deberá ser aprobado por la Diputación de Cáceres.

Como paso previo a la aprobación de la factura, el informe de los trabajos efectivamente realizados, deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato. Una vez aprobado dicho informe, el adjudicatario presentará la factura para su abono por parte de la Diputación de Cáceres.

El adjudicatario, está obligado a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio que rigen este contrato.

- El incumplimiento de lo anterior por causas imputables al adjudicatario dará lugar a la aplicación de los descuentos en facturas descritos más adelante en este documento, además de las penalizaciones previstas en la legislación vigente.
- Los descuentos aplicados por incumplimiento de los ANS serán acumulativos y no excluyentes.
- Los descuentos a la facturación, se aplicarán a la factura correspondiente al mes dónde se hubiera producido el incumplimiento o en las siguientes, si

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 33 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

excepcionalmente no hubiera sido posible hacerlo en la anterior; en este último caso el cálculo de los descuentos se realizará sobre la factura del mes en que se hubiera producido la infracción.

5.9 FASES DEL CONTRATO

La prestación del servicio objeto de este pliego se estructura en las siguientes fases:

5.9.1 Fase Inicial: Implantación

En esta primera fase, el adjudicatario debe proporcionar, instalar, configurar y activar la puesta en marcha de todos los equipos incluidos en este pliego. Para dar por terminadas estas operaciones, se requerirá el visto bueno de la Diputación de Cáceres individualizado por cada uno de los equipos instalados y configurados.

En esta misma fase, además, se procederá a instalar, configurar y activar la puesta en marcha de todos los equipos de los cuales ya disponía la Diputación y que también van a formar parte de este Sistema Integral. Igualmente, para dar por terminadas estas operaciones, se requerirá el visto bueno de la Diputación de Cáceres individualizado por cada uno de los equipos instalados y configurados.

Igualmente, en esta fase inicial debe procederse con la implantación de la herramienta de gestión integral de todo el sistema propuesta por el adjudicatario, así como su parametrización, configuración y puesta en marcha según las necesidades de la Diputación de Cáceres.

También debe realizarse en esta fase, la configuración inicial de los equipos de usuario que van a utilizar los dispositivos integrados en el nuevo sistema, así como la formación necesaria a los usuarios que determine la Diputación de Cáceres que incluya tanto las características y detalles de configuración de la infraestructura implantada, como todo lo referente a la herramienta de gestión centralizada.

El adjudicatario deberá consensuar el plan de implantación con la Diputación, para fijar las fechas de actuación, responsables y datos de contacto de las diferentes ubicaciones y servicios, modelos por ubicación, fechas de implementación por equipo, configuraciones de red de cada uno de los equipos, etc.

La fase de implantación comprende la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha del equipamiento físico de cada una de las sedes, plataformas e infraestructura centralizada, así como de las pruebas de aceptación requeridas. Se considerarán dentro del Plan de Implantación todas aquellas tareas de instalación que se demandan en el presente pliego de prescripciones técnicas o que el licitador incluya como mejora.

El adjudicatario será el encargado y responsable de comunicar y gestionar los trámites, administrativos y de cualquier otro tipo, que fueran necesarios.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 34 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Las distintas actuaciones del Plan de Implantación necesitarán el visto bueno de la Diputación y serán comunicadas, al menos, 72 horas antes de su ejecución. Igualmente, el emplazamiento del equipamiento se determinará por la Diputación.

Los requisitos exigibles para la puesta en marcha de cualquier servicio contemplarán no sólo la viabilidad y disposición técnica de acometer la implantación, sino también su gestión, las garantías de calidad necesarias y el minimizar el impacto a los usuarios.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a todos los centros incluidos en el proyecto, a fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

Será imprescindible que el servicio no se vea afectado en ningún caso durante el plan de implantación y se realizarán todas las pruebas definitivas para asegurar el funcionamiento del nuevo sistema. Cuando el resultado de las pruebas sea totalmente satisfactorio y en el momento que el servicio se vea menos afectado, se realizará el cambio de servicio y, si el funcionamiento es correcto, se procederá a aceptar el servicio y pasará a la fase de operación.

La transición entre el servicio actual y el nuevo no debe generar costes adicionales a la Diputación. El calendario del plan de migración tendrá que incluir la ejecución de las actividades necesarias fuera del horario de actividad habitual de cada sede. El adjudicatario deberá prever (en su caso) la asunción de los procedimientos de relación con el actual prestador de servicios, con vistas a la sustitución progresiva de los mismos, comprometiéndose además a minimizar el impacto que pudiese devenir como consecuencia de la sustitución progresiva de los actuales servicios.

En general, los trabajos se llevarán a cabo de modo que se interfiera lo menos posible el funcionamiento normal de las diferentes dependencias. En todos los casos deberá preverse una vuelta atrás a la situación anterior, en caso de que surjan problemas, en el plazo máximo de 24 horas.

La duración de esta fase será de un máximo de dos meses y en esta etapa no serán de aplicación los ANS.

5.9.2 Fase II: Operación y servicio post-implantación

En esta fase se realiza la prestación del servicio, siendo aplicables penalidades por incumplimiento de los ANS. Durante esta etapa se incluirán los procesos y actividades necesarios para la ejecución y mejora del servicio y se elaborará, entre otros el Plan de Devolución del Servicio.

La fase de operación comprende el periodo posterior a la implantación y supone el comienzo de la prestación del servicio contratado, previa aceptación por parte de la Diputación. Esta fase incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y la actualización (cuando sea preciso) de los servicios contratados de acuerdo a los requerimientos de este pliego.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 35 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

El adjudicatario pondrá a disposición de la Diputación un servicio de atención de incidencias que estará operativo con una disponibilidad mínima 8x5, en horario de 7:30 a 15:30, siendo necesario que los licitadores especifiquen en sus ofertas los medios humanos y técnicos que se pondrán para garantizar dicho servicio. Esta atención se realizará desde un Centro de Gestión que identificará a la Diputación para abrir incidencias o consultas, mediante un identificador de cliente único.

El Centro de Gestión atenderá solicitudes o incidencias que se cursen a través del servicio de Soporte TIC de Diputación. Soporte TIC es un servicio Help Desk que atiende a los usuarios de la organización y que será el encargado de comunicar al Centro de Gestión del adjudicatario las solicitudes de servicio (peticiones, incidencias y consultas) que se produzcan en el servicio prestado a Diputación.

Para optimizar la gestión, el adjudicatario deberá utilizar la herramienta corporativa de gestión de incidencias existente en la Diputación (GLPI) para dejar constancia de los problemas detectados y los cambios realizados en la Solución. El adjudicatario interactuará con el equipo de la Diputación mediante dicha herramienta de gestión de incidencias.

La duración de esta etapa será de 46 meses (resto de la duración contrato exceptuando los dos meses de la implantación).

Tras la finalización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria, se requiere contemplar en la propuesta, los servicios necesarios para prestar un soporte adecuado postimplantación por un tiempo limitado, que permitan a la Diputación de Cáceres realizar los cambios que sean necesarios en los mismos, en función de las nuevas necesidades identificadas y los defectos detectados.

Este soporte post-implantación está orientado a cubrir los siguientes aspectos:

- Mantenimiento correctivo/adaptativo/evolutivo que pueda surgir en las herramientas implantadas durante el periodo de soporte especificado, para corregir problemas funcionales no detectados anteriormente o bien realizar pequeños ajustes y adaptaciones que sean necesarias.
- Mejora y mantenimiento preventivo del proceso implantado, con el objetivo de adaptarlo a las nuevas necesidades de la Diputación de Cáceres o realizar mejoras proactivas en el mismo, que redunden en una mejora de la eficiencia interna y por tanto de la calidad de los servicios proporcionados.
- Asistencia continua al Responsable del Contrato durante la ejecución del mismo y según necesidades de la Diputación de Cáceres
- Asesoría al personal de la Diputación de Cáceres respecto al proceso implantado y recursos asociados al mismo.
- Servicio 24x7 ante incidentes críticos.
- Mantenimiento de informes complejos vía Smart Reporting o Herramientas Bussines Objects

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 36 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Deberá considerarse como parte del contrato la definición de un conjunto de servicios postimplantación:

- El equipo de soporte post-implantación deberá ser el mismo equipo de proyecto.
- Se realizarán tareas de mantenimiento correctivo/adaptativo/evolutivo, mejora y mantenimiento del proceso, soporte al responsable de proceso y a otras áreas de la Diputación de Cáceres participantes en el mismo.
- La Diputación de Cáceres solicita que también se proporcione el precio medio por hora del equipo planteado, a fin de que si lo considera necesario pueda solicitar una ampliación del servicio postimplantación arriba descrito en cuanto a duración.

Como parte de la solución, el adjudicatario deberá proporcionar una garantía de implantación total de 12 meses desde la aceptación de la puesta en producción por parte de la Diputación de Cáceres . Esta garantía cubrirá cualquier mantenimiento correctivo que sea necesario realizar en relación con los sistemas implantados a nivel de funcionalidad, integración, rendimiento o divergencias respecto a las especificaciones iniciales.

5.9.3 Fase III: Devolución del servicio

Además de las actividades dedicadas al diseño de los procesos e implantación de los mismos, se requerirá la realización de tareas de formación que permitan garantizar la correcta transferencia del conocimiento al personal interno de la Diputación de Cáceres sobre todo el ámbito del proyecto y acerca de plataforma tecnológica que lo soporta.

Como parte del proyecto, se deberán planificar y realizar sesiones de formación específicas, así como generar los materiales de soporte a la formación necesarios para los distintos niveles de la organización (dirección, responsables de proceso, gestores de proceso, administradores de herramienta, etc.) en, al menos, dos convocatorias, a fin de que todo el personal implicado en los procesos cuente con el conocimiento necesario para su operación y utilización.

El licitador incluirá en su propuesta un "Plan de devolución del servicio" que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión. Esta fase tendrá lugar al final de la contratación y debe coincidir con la fase de Recepción del Servicio del proveedor entrante, debido a la necesidad de mantener su continuidad con las máximas garantías.

El plan de devolución del servicio deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Estará organizado en dos fases:
    - Una primera parte de cesión del conocimiento y planificación de la devolución, que comenzará 1 mes antes de la expiración o cancelación total o parcial del servicio, momento tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el plan de devolución ofertado. Durante esta fase, el adjudicatario realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable del cumplimiento de los niveles de calidad.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 37 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Una segunda parte posterior de ejecución de la devolución, con una duración de 2 meses o, en su caso, hasta la correcta devolución del servicio, a contar desde el día siguiente al de la finalización del contrato, y en la que el adjudicatario deberá colaborar con el adjudicatario del nuevo contrato (caso de que sea distinto al saliente) y con la Diputación de Cáceres para llevar cabo la correcta prestación de los trabajos y completar de forma satisfactoria la devolución del servicio. Durante esta fase, el nuevo adjudicatario correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte del adjudicatario, hasta la correcta devolución del mismo. Así, el nuevo adjudicatario será el único responsable del servicio y del cumplimiento de los niveles de calidad.

- Incluirá la metodología de devolución del servicio que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables, para conseguir las siguientes metas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo del plan de garantía:
  - Traspaso del conocimiento
  - Acceso al código / documentación de las aplicaciones.
  - Transferencia del entorno de desarrollo a la nueva empresa adjudicataria.
  - Traspaso de reglas / procedimiento de mantenimiento de código fuente.
  - Transferencia del entorno de pruebas a la nueva empresa adjudicataria.
- El plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se exigirá al adjudicatario colaboración máxima con la Diputación de Cáceres y el nuevo adjudicatario, para que las distintas fases del plan de devolución del servicio se lleven a cabo en los plazos y términos previstos.

6 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO

6.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El acuerdo de nivel de servicio (ANS) constituirá el mecanismo básico para el seguimiento y control rutinario de la calidad de servicio, sin perjuicio de que se puedan establecer otros mecanismos de control rutinarios o extraordinarios para asegurar que el compromiso de calidad se cumpla en la práctica.

El modelo de ANS que regirá el presente contrato es, en líneas generales, el siguiente:

- Se propone un umbral mínimo para cada parámetro, al que los licitadores, por el hecho de presentar oferta, se comprometen explícitamente.
- Las mejoras que los licitadores propongan sobre los umbrales mínimos puntuarán positivamente en la valoración de sus respectivas ofertas técnicas.
- Se indican, a a su vez, las penalizaciones que se aplicarían por incumplimiento de los ANS.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 38 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Aquellos parámetros técnicos que sean definidos por normativa o estándares, nacionales o internacionales, serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

6.2 INDICADORES DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La valoración de los ANS se pondrá en marcha desde el comienzo de la fase de operación, hasta el momento de finalización, con la resolución que permita la medida (horas, minutos o incluso segundos).

El reloj se mantendrá en marcha durante las 24 horas del día, salvo que se justifique explícitamente las paradas del mismo por parte del adjudicatario o la Diputación, de acuerdo con el presente pliego. Los ANS se computarán en horas naturales para aquellos servicios o elementos que tengan un funcionamiento 24x7. Para el resto de servicios o elementos, los ANS se computarán en horas laborables, siendo el horario laboral fijado, al menos, de lunes a viernes de 7:30 a 15:30.

El método de reporte permitirá la incorporación de justificaciones al incumplimiento, a cargo del adjudicatario, quien deberá justificar con precisión el instante de parada de reloj y reinicio que considere oportunos. La Diputación decidirá en cada caso si la justificación es aceptable o no.

En general (y salvo en los casos en que se indique lo contrario}, los compromisos de cumplimiento de los ANS no se cierran al final de cada mes y se pone la cuenta a cero, sino cuando se cierra la incidencia.

Los registros que permanezcan abiertos al cierre del ciclo de medición de los ANS, se volverán a reportar el mes siguiente con el mismo identificador de manera que se pueda relacionar con el registro pendiente. Ello no significará en ningún caso una doble penalización.

No se contabilizarán, a efectos de penalización, el tiempo que el servicio no esté disponible por causas graves de fuerza mayor, tanto naturales (terremotos, inundaciones, etc.) como artificiales (incendios provocados o fortuitos, sabotajes, atentados, etc.).

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO	PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN MÁXIMA
ANS_001	**Entrega y puesta en marcha del servicio** Llevar a cabo la Fase de Implantación y dar comienzo a la Fase de Operación	Días naturales	Máximo 2 meses	2.000€ /semana retraso	2% del precio de licitación
ANS_002	**Instalación de un equipo nuevo** En la Fase de Operación	Días laborables	Máximo 10 días	50% de la cuota mensual de alquiler del equipo. Por cada día adicional: 250€	Además de la penalización inicial, 10 días
ANS_003	**Asistencia in-situ**	Horas laborables	Máximo 4 horas	Por cada hora adicional: 50€	10 horas

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

ANS_004	**Reparación de equipo o sustitución de componentes**	Días laborables	Máximo 3 días	Por cada día adicional: 250€	10 días
ANS_005	**Sustitución de equipo por averías reiteradas en el tiempo**	Días laborables	Máximo 4 días	Por cada día adicional: 250€	10 días
ANS_006	**Sustitución tóner**	Horas laborables	Máximo 8 horas	Por cada hora adicional: 50€	10 horas
ANS_007	**Soporte Técnico Remoto – Resolución de consultas**	Horas laborables	Máximo 24 horas	Por cada hora adicional: 20€	10 horas
ANS_008	**Soporte Técnico Remoto – Resolución incidencias de prioridad baja**	Horas laborables	Máximo 24 horas	Por cada hora adicional: 50€	10 horas
ANS_009	**Soporte Técnico Remoto – Resolución incidencias de prioridad media**	Horas laborables	Máximo 16 horas	Por cada hora adicional: 100€	10 horas
ANS_010	**Soporte Técnico Remoto – Resolución incidencias de prioridad alta**	Horas laborables	Máximo 8 horas	Por cada hora adicional: 250€	10 horas
ANS_011	**Incumplimiento deber de reciclaje según normativa**	Obligatorio	--		

Los niveles de prioridad que se establecen son:

- Prioridad Alta: incidencias con un impacto y/o una urgencia altos. Serán aquellos problemas que impidan el funcionamiento y no se disponga de alternativa de funcionamiento.
- Prioridad Media: incidencias con un impacto y/o una urgencia media. Serán aquellos problemas que degradan el funcionamiento del dispositivo o bien existe riesgo de parada inmediata, pero tienen alternativa de funcionamiento.
- Prioridad Baja: incidencias con un impacto y urgencia bajos. Serán aquellas incidencias que afectan a módulos no críticos del dispositivo o sin repercusión próxima y que no afectan a su funcionamiento.

6.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Se dispondrá, en formato electrónico, de informes estadísticos referentes a todos los parámetros de calidad definidos, valorando y midiendo objetivamente el grado de prestación del servicio. Mediante los mismos se realizará el seguimiento del servicio y se determinarán las posibles modificaciones en cuanto a la gestión y calidad.

La responsabilidad sobre el control de la calidad en el servicio corresponde al adjudicatario, por lo que se incluirá en la oferta un plan de garantía de calidad, que contendrá, al menos lo siguiente:

- Referencia al plan de implantación.
- Referencia al plan de gestión, operación y mantenimiento.

Página: 39 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 40 de 41

Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

- Procedimientos para la determinación y medida de la calidad percibida, orientados a usuario final.
- Descripción de la metodología de seguimiento y control a aplicar en las fases diferenciadas del proyecto.
- Definición de la estructura organizativa para la gestión, control de implantación y puesta en operación del servicio.

El licitador realizará una descripción de los recursos de los que dispondrá y de los procedimientos que implantará para garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad contenidos en este apartado.

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 41 de 41
Código de verificación : 4fef4b19d1534c7a
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=4fef4b19d1534c7a

7 ANEXO I. RELACIÓN DE EDIFICIOS

Palacio Diputación de Cáceres
Plaza de Santa María S/N
10003 Cáceres

Palacio Duquesa de Valencia
Plaza de los golfines, 3
10003 Cáceres

Pintores 10
Calle Pintores 10
10003 Cáceres

Edificio "Julián Murillo"
Ronda de San Francisco, 3
10002 Cáceres

Complejo Cultural "San Francisco"
Ronda de San Francisco, 15
10002 Cáceres

Institución Cultural "El Brocense"
Ronda de San Francisco, S/N
10002 Cáceres

SEPEI Bomberos
Av de Dulcinea, s/n
10005 Cáceres

Complejo Santa María
C. Trujillo, 25
0600 Plasencia, Cáceres

Firmado por: ANDRES JOSE ORTEGA BUESO
Cargo: Jefe Sección Informática Corporativa
Fecha: 03-10-2022 09:09:33

Firmado por: MIGUEL RODRIGUEZ MARTIN
Cargo: Jefe de Servicio de Infraestructuras Digitales
Fecha: 03-10-2022 09:40:24

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do