



Puerto de Vigo

Autoridad Portuaria de Vigo

**PLIEGO DE
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO CORPORATIVO DE IMPRESIÓN,
ESCANEADO Y FOTOCOPIADO PARA LA AUTORIDAD
PORTUARIA DE VIGO**

AGOSTO 2021

Página 1 de 24

CSV : GEN-c919-1e93-b35b-7f2c-e3b9-acab-3a39-c9dc

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : DAVID SILVEIRA VILA | FECHA : 21/09/2021 09:53 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : CARLOS ENRIQUE NIETO FERNÁNDEZ | FECHA : 21/09/2021 10:26 | Sin acción específica



Contenido

1. Introducción	3
2. Objeto	4
3. Descripción del servicio	4
4. Alcance	5
5. Cumplimiento	5
6. Requisitos Técnicos.....	5
6.1 Definición de términos.	5
6.2 Tipología de dispositivos	6
6.3 Requisitos por tipología de Equipos	7
6.3.1 Características Equipos (mínimas).....	7
6.3.2 Cuantificación necesidades técnicas.....	8
7. Volumen de copias estimado	8
8. Requisitos del sistema de gestión y control.....	8
8.1 Software de Gestión.	8
8.2 Contabilización de trabajos de los dispositivos.	9
8.3 Políticas y Control de los Trabajos.	9
8.4 Seguridad	9
8.5 Impresión Segura.....	9
8.6 Digitalización y Envío.....	10
8.7 Disponibilidad	10
8.8 Identificación de Usuario.....	10
8.9 Movilidad.....	10
8.10 Licenciamiento.....	10
8.11 Hardware	10
8.12 Instalación.....	10
8.13 Importancia del Driver Único o Universal.....	10
8.14 Comunicaciones.....	10
9. Requisitos de Solvencia Técnica y Profesional.....	11
10. Requisitos medioambientales	11
11. Fase de Implantación y Gestión del Servicio	11
12. Confidencialidad, Seguridad y Protección de Datos (ENS y LOPDGDD)	16
13. Documentación a presentar.....	19
14. Duración del Contrato.	19
15. Presupuesto de Licitación.	19
15.1 Facturación del Servicio.....	20
15.2 Valor Total Estimado del Contrato.....	20
16. Omisiones.....	22
17. Criterios de valoración, obtención de puntuaciones.....	22
17.1 Criterios de Valoración de Carácter Cualitativo (PT)	22
17.1.1 Memoria Técnica (A- Hasta 70 puntos).....	22
17.1.2 Otros criterios evaluables mediante fórmula, (B – Hasta 30 puntos).	23
17.2 Criterios de Valoración de Carácter Cuantitativo (PF).....	23
18. Conclusión.	24



1. Introducción

Dentro de la política de modernización tecnológica de la gestión portuaria implantada en la Autoridad Portuaria de Vigo, en adelante APV, hay un apartado que adquiere gran relevancia en el momento actual, motivado por las nuevas disposiciones inherentes a la transformación digital que desde el Gobierno de la Nación se promueve en el manejo de tramitaciones dentro de las Administraciones Públicas, en adelante AAPP, y entre estas y todos los intervinientes externos que pueden comunicarse con las mismas.

Por lo tanto, la APV cree necesario dar un impulso cualitativo en su manera tradicional de gestionar toda la documentación que circula inmersa en los trámites administrativos hasta ahora manuales, y avanzar hacia un modelo de tratamiento telemático del flujo de la información, modelo que abarque todo el ciclo de vida de la documentación manejada tanto en los circuitos internos del organismo, como en la interoperabilidad con el resto de las AAPP y con las empresas obligadas o ciudadanos que quieran relacionarse electrónicamente con ella, marcando como fin último el objetivo de la **NO UTILIZACIÓN** del papel físico en todos los escenarios.

Este escenario, por lo tanto, implica también el redimensionamiento y finalidad de los sistemas destinados a la impresión, escaneado y fotocopiado de documentos, sistemas que forman parte de la actividad habitual y necesaria para el desarrollo de las funciones propias de cualquier Administración Pública. Este redimensionamiento y cambio conceptual de su uso viene propiciado por la implantación en la APV, a corto/medio plazo, de una plataforma de Administración electrónica que deberá modificar el comportamiento clásico de la impresión de una gran cantidad de documentos, por un uso cada vez más elevado de la herramienta de escaneado de estos para su incorporación a los expedientes digitales hasta llegar a la manipulación cero de documentos físicos.

"La tramitación electrónica...debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados", partiendo de esta premisa tal y como se establece en el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), las AAPP tenemos la obligación de potenciar el uso de herramientas que nos permitan adaptarnos a la gestión digitalizada de las tramitaciones administrativas y así, por una parte ser más eficaces y eficientes en nuestra gestión interna y por otra, prestar un servicio de calidad, mucho más ágil, eficiente y transparente al ciudadano y a las empresas con las que se relacionan, en el caso de las Autoridades Portuarias, sobre todo con todos los integrantes de la comunidad portuaria, que de una u otra manera operan en el ámbito de sus competencias.



2. Objeto

El objetivo de este contrato es la renovación del actual parque de dispositivos de fotocopiado, escaneado e impresión por otros más modernos y eficientes y bajo parámetros medioambientales, mayor funcionalidad y menores costes de mantenimiento. La inclusión de este tipo de dispositivos deberá redundar en el abaratamiento de los costes gracias a una mayor eficiencia energética, los descuentos por volumen y la gestión centralizada del servicio, facilitando la aplicación de políticas generales de racionalización del uso de estos y la habilitación de mecanismos para el seguimiento y control del gasto real en cada momento, consiguiendo así una optimización del ahorro en esta área. Esta contratación incorpora criterios y requerimientos para disminuir el impacto medio ambiental con objeto de fomentar y contribuir a los objetivos de sostenibilidad económica y medioambiental incluidos en el Plan de Contratación Pública Ecológica 2018 – 2025.

Como se ha comentado en la Introducción, también se persigue disponer de dispositivos tecnológicamente desarrollados que permitan la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las AAPP en el desarrollo de la e-Administración o Administración electrónica.

El objeto del presente documento es la definición de las condiciones técnicas que han de regir la contratación del **servicio corporativo de impresión, escaneado y fotocopiado para la Autoridad Portuaria de Vigo**.

3. Descripción del servicio

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos para los diferentes departamentos de la Autoridad Portuaria de Vigo, para ello, el adjudicatario deberá desplegar toda una infraestructura de dispositivos en las ubicaciones del organismo conectándolos a la red LAN propia, realizar la implantación de un sistema informático que proporcione la funcionalidad avanzada de control centralizado requerida, así como mantener y operar el sistema para que los usuarios dispongan de toda su capacidad en todo momento y con los mayores niveles de calidad.

En particular, el sistema incluirá los siguientes servicios:

- Impresión color y blanco y negro.
- Fotocopiado color y blanco y negro.
- Escaneo departamental color.
- Configuración de los equipos en los sistemas de usuario final.
- Gestión, monitorización y control centralizado de los dispositivos.
- Mantenimiento de todo el parque de equipos (averías, mantenimientos, consumibles...)

La facturación se articulará a través del mecanismo de pago por uso (o pago por página), discriminando los costes de las impresiones en B/N y las impresiones en color, así como los costes fijos derivados de la disponibilidad de dispositivos (el coste de tener habilitado un dispositivo independientemente de las copias realizadas en él). El pago se realizará mediante el formato establecido en el punto 15.1 de este pliego.

Las principales características del servicio a prestar deberán estar enfocadas a conseguir los siguientes parámetros de calidad:

- Servicio sostenible, con costes previsibles y conocidos, lo facilita la planificación del gasto.
- Parque homogéneo y actualizado de **equipos nuevos**, valorándose especialmente que sean de la misma marca y serie con el fin de evitar problemas de control y aprendizaje, así como facilitar la gestión de este.
- Configuración de todos los equipos mediante **DRIVER ÚNICO** que facilite la instalación y configuración de los equipos ofertados.
- Equipos más productivos y eficientes (menor consumo e impacto medioambiental).
- Funcionalidades avanzadas: Impresión retenida, Impresión segura, escaneo departamental con envío por correo, a carpeta de red del usuario....
- Monitorización y gestión de dispositivos a través de una plataforma centralizada. Posibilidad de realizar configuraciones, conocer el estado de dispositivos de forma remota, estado de consumibles, generación y emisión de alertas a correo, mantenimientos preventivos....



- Monitorización de consumo por dispositivo, usuario, equipo desde el que se lanza las impresiones, centro de coste o departamento, generación de informes.
- Todos los equipos estarán en mantenimiento, incluyendo garantías, reparaciones, piezas, fungibles... (reposición de todos los elementos de los equipos excepto el papel).

4. Alcance

El servicio abarcará la instalación de todos los sistemas contratados allí donde la APV los necesite, siempre dentro de sus instalaciones ubicadas en la zona portuaria, desde la zona de Guixar hasta la Terminal de Transbordadores de Bouzas.

Así mismo, ante esporádicos cambios de ubicación de alguno de los equipos multifuncionales, la empresa adjudicataria será la encargada de realizar dicho traslado, para que este se realice con las condiciones óptimas para garantizar su continuidad de servicio.

5. Cumplimiento

Para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor único con quien se relacionará el responsable del Contrato.
3. Del mismo modo, la APV designará un responsable del contrato que será el interlocutor válido con el adjudicatario, en cualquier momento este organismo podrá designar otra persona que realice esta función
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la APV asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia.
7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de este organismo.
8. La empresa adjudicataria está obligada durante todo el periodo de prestación del servicio a cumplir con la normativa vigente aplicable a la APV, especialmente en lo concerniente al ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y la LOPDGDD (Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de los Derechos Digitales).

6. Requisitos Técnicos.

6.1 Definición de términos.

A continuación, se describen las características utilizadas para definir los requisitos técnicos **mínimos** de los dispositivos mediante los cuales se prestará el servicio. También se establecen algunos requisitos mínimos generales, los cuales se complementan con los establecidos en el apartado "6.3 Requisitos por tipología de dispositivos" para cada tipo de dispositivo.

- a) **Velocidad de impresión (A4/A3) y copia:** nos referimos a la velocidad de impresión en papel normal A4 y en papel A3, de acuerdo con la norma ISO/IEC 24734 (**en particular, el valor ESAT**), medida en imágenes por minuto (imp). En modo dúplex, la velocidad de impresión deberá ser la misma. Por ejemplo, un dispositivo de 50 ipm deberá imprimir aproximadamente 50 hojas A4 por minuto a una cara y 25 hojas por minuto a doble cara. Se establece como requisito, que la velocidad de copia, de acuerdo con la ISO/IEC 24735 (valor



ESAT), sea igual a la velocidad de impresión. Es decir: la velocidad de fotocopiado debe ser igual a la de impresión.

- b) **Resolución de impresión:** Indica la resolución de impresión, expresada en puntos por pulgada (PPP).
- c) **Alimentador de originales (fotocopias, escaneos):** Este requisito hace mención al número de originales (hojas) que admite de forma simultánea el dispositivo a la hora de hacer fotocopias o escanear.
- d) **Capacidad bandejas de papel:** Indica la cantidad total de papel **que por defecto** debe almacenar el dispositivo para su uso, sumando todas las bandejas (incluido el alimentador manual multiformato).
- e) **Gramaje del papel:** Indica el peso del papel aceptado, relacionado con su grosor, (desde XX, hasta ZZ).
- f) **Formato de papel:** Se refiere al intervalo de tipos de tamaño de papel aceptado por el dispositivo (desde XX, hasta ZZ).
- g) **Lenguajes de impresión:** Indica los distintos lenguajes de impresión que reconocer el dispositivo.
- h) **Impresión desde memoria USB.** Indica que el dispositivo debe poder leer una memoria USB e imprimir los ficheros PDF que tenga almacenados.
- i) **Velocidad de escaneo:** Indica la velocidad de escaneo A4 expresada en imágenes por minuto (imp), en modo dúplex y color. Por ejemplo, una velocidad de escaneo de 100 imp significa que el dispositivo escanea 50 hojas por ambos lados en un minuto.
- j) **Resolución de escaneo:** Resolución óptica, expresada en puntos por pulgada (PPP) según la norma ISO 14473.
- k) **Formato de salida escaneo:** Posibles formato de ficheros generados por el dispositivo al escanear un documento.
- l) **Escaneo a correo:** El dispositivo deberá poder enviar por correo el documento escaneado.
- m) **Escaneo a carpeta:** El dispositivo podrá almacenar el documento escaneado en una carpeta de red segura (no pública) y en servidor FTP.
- n) **Escaneo a USB:** El dispositivo deberá poder almacenar el documento escaneado en una memoria USB.
- o) **OCR:** Reconocimiento óptico de caracteres
- p) **Comprensión y eliminación de páginas:** Posibilidad de compresión y eliminación de página en blanco.
- q) **Protocolos de comunicaciones:** Protocolos de comunicaciones que por defecto traen incorporados los dispositivos y sus características técnicas.
- r) **Dúplex:** Escaneo, fotocopiado e impresión por ambas caras del papel.
- s) **Escáner Dual:** Escaneo en ambas caras con una sola pasada del original.
- t) **Seguridad del dispositivo:** Sistemas hardware o software que incorpora por defecto el dispositivo para medidas de seguridad de uso e información.
- u) **Consumo energético TEC** en espera y en trabajo (medido en Kwh).
- v) **Nivel de ruido según Ecodeclaración del fabricante** (medido en db).

6.2 Tipología de dispositivos

Se establece la siguiente tipología de puntos de impresión, en función del volumen anual de copias previsto y sus características básicas, **estas características son mínimas** y podrán ofertarse equipos de mayores prestaciones:

- **TIPO 1:** Equipo **multifunción grande en A3 color de 50 páginas por minuto** de velocidad en negro y en color. Equipos departamentales robustos de elevada velocidad de impresión y alta capacidad de papel, soportados sobre mueble rodante.
- **TIPO 2:** Equipo **multifunción mediano en A4 B/N de 45 páginas por minuto** de velocidad en b/n. Equipos departamentales robustos destinados a volúmenes medios.
- **TIPO 3:** Equipo **multifunción mediano en A4 color de 35 páginas por minuto** de velocidad, en negro y en color. Equipos departamentales robustos destinados a volúmenes medios.
- **TIPO 4:** **Impresora A4 B/N departamental de 30 páginas por minuto.** Equipos departamentales individuales o para pequeños grupos de trabajo.



6.3 Requisitos por tipología de Equipos

Todos los dispositivos propuestos por el licitador **deberán ser nuevos**. El licitador deberá garantizar que no habrá obsolescencia tecnológica en los equipos durante la vigencia del contrato. Por ello, no se aceptarán equipos o elementos declarados EOL (end of life) o descatalogados, ni equipos remanufacturados.

La siguiente tabla resume las características **mínimas** de cada tipo de dispositivo. **El licitador deberá indicar en su oferta las marcas y modelos concretos propuestos para cada tipología, así como cumplimentar la ficha técnica del producto (ANEXO 1), en el formato indicado según los parámetros del apartado 6.1.**

6.3.1 Características Equipos (mínimas).

TIPO 1: 8 Unidades de multifuncional A3 color de 50 ppm:

- Velocidad de impresión y copia: 50 páginas por minuto en Din A4 en blanco/negro y color.
- Tamaño de papel: desde A6 hasta SRA3
- Capacidad de papel mínima: 2 cassettes, entrada manual y 1.100 hojas
- Memoria: 4GB
- Disco duro: 256Gb SSD
- Lenguajes de impresión: PCL6, Adobe PostScript3TM
- Alimentador automático de documentos a doble cara en una sola pasada.
- Velocidad de escaneo mínima: A una cara 100 originales por minuto y 200 originales por minuto de una pasada a 300 ppp (escáner dual).
- Escaneo a Word y escaneo con OCR con licencia en máquina.
- Seguridad del dispositivo: bloqueo de disco duro, seguridad de escaneo (PDF cifrado).
- Conexión de interfaz: Red estándar 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T.
- Pedestal rodante.

TIPO 2: 12 unidades de multifuncional A4 B/N de 45 ppm:

- Velocidad de impresión y copia: 45 páginas por minuto en Din A4 en blanco y negro.
- Alimentador automático de documentos a doble cara en una sola pasada.
- Tamaño de papel: desde A6 hasta A4.
- Capacidad de papel mínima: 1 cassette, entrada manual y 600 hojas.
- Memoria: 2 GB
- Disco duro: 250 Gb.
- Lenguajes de impresión: PCL6, Adobe PostScript3TM
- Velocidad de escaneo: A una cara 45 originales por minuto y a doble cara a 90 ppm.
- Escaneo a Word y escaneo con OCR con licencia en máquina.
- Seguridad del dispositivo: bloqueo de disco duro, seguridad de escaneo (PDF cifrado).
- Conexión de interfaz: Red estándar 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T.

TIPO 3: 6 unidades de multifuncional A4 color de 35 ppm:

- Velocidad de impresión y copia: 35 páginas por minuto en Din A4 en blanco/negro y color.
- Alimentador automático de documentos a doble cara en una sola pasada.
- Tamaño de papel: desde A6 hasta A4.
- Capacidad de papel mínima: 1 cassette, entrada manual y 600 hojas.
- Memoria: 2 GB
- Disco duro: 250 Gb.
- Lenguajes de impresión: PCL6, Adobe PostScript3TM
- Velocidad de escaneo: A una cara 45 originales por minuto y a doble cara a 90ppm.
- Escaneo a Word y escaneo con OCR con licencia en máquina.
- Seguridad del dispositivo: bloqueo de disco duro, seguridad de escaneo (PDF cifrado).
- Conexión de interfaz: Red estándar 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T.

TIPO 4: 32 unidades de Impresora A4 B/N de 30 ppm:

- Velocidad de impresión y copia: 30 páginas por minuto en Din A4 en blanco y negro.
- Tamaño de papel: desde A6 hasta A4.
- Capacidad de papel mínima: 1 cassette, entrada manual y 100 hojas
- Memoria: 512 Mb.
- Lenguajes de impresión: PCL6, Adobe PostScript3TM



- Conectividad USB y Ethernet de alta calidad
- Resolución de impresión: hasta 1200x1200.

(***IMPORTANTE**) Se valorará, conforme a lo establecido en los criterios de valoración de carácter cualitativo (punto 17.1.1 a y 17.1.1 b), las prestaciones y funcionalidades que la APV considera que, para la consecución de los objetivos, mejoran los requisitos mínimos anteriormente establecidos.

6.3.2 Cuantificación necesidades técnicas.

En la siguiente tabla se muestra el equipamiento necesario por tipología de dispositivo.

NECESIDADES POR TIPO DE EQUIPO				
TIPO	CANTIDAD	FINALIZADOR	SOFTW. GEST.	TARJETA FAX
TIPO 1 (A3 COLOR)	8	5	8	1
TIPO 2 (A4 B/N)	12		12	
TIPO 3 (A4 COLOR)	6		6	2
TIPO 4 (IMPRES.)	32		32	

7. Volumen de copias estimado

La siguiente tabla resume el volumen de impresión máximo estimado por año según el último periodo. Estos datos se reflejan solo como referencia para el cálculo presupuestario, **la forma de facturación de las copias se realizará mediante importe variable mensual en función de las copias realmente realizadas, debiendo establecerse en la oferta técnica el valor unitario a aplicar por tipo de copia, los valores aquí expresados solo sirven como referencia para la realización de la oferta.**

TIPO 1	Impresiones/ copias anuales en B/N	504.000 páginas
TIPO 2	Impresiones/ copias anuales en color	264.000 páginas

8. Requisitos del sistema de gestión y control

8.1 Software de Gestión.

Los licitadores propondrán una solución software de administración, centralizada y que permita de forma sencilla e intuitiva la monitorización, configuración, control, alerta y contabilidad de impresión en un entorno seguro.

La aplicación permitirá la configuración unificada de todos los dispositivos desde una consola centralizada, permitiendo aplicar una misma configuración a todos los dispositivos, así como las configuraciones individuales que se estimen.

Este software deberá instalarse en un servidor virtual en la infraestructura de la APV al que tendrá acceso el personal que el organismo decida para el control y administración de los dispositivos, así mismo, mediante las oportunas medidas de seguridad que el personal TI decida, se dará acceso remoto al personal que el adjudicatario designe, con el fin de realizar los chequeos oportunos. Este software deberá permitir la generación de mensajes de correo electrónico o cualquier otro tipo de comunicación con el adjudicatario para avisos de falta de consumibles o averías de las máquinas del nuevo parque, desentendiéndose así el personal interno de la solicitud de repuestos y aperturas de incidencias. Las licencias necesarias y el mantenimiento de este servicio correrán a cargo del adjudicatario durante toda la vigencia del contrato, encargándose el personal de la APV de las copias de seguridad necesarias.

La gestión de usuarios se realizará de manera automática mediante la sincronización con el directorio LDAP corporativo, de forma que las altas y bajas en los grupos de usuarios de AD habilitados para imprimir y copiar se reflejen de manera automática en la base de datos del sistema.



8.2 Contabilización de trabajos de los dispositivos.

El software de gestión de contabilidad deberá tener las siguientes características mínimas:

- El sistema deberá mantener un registro detallado de los trabajos de impresión, copia o escaneo llevados a cabo en cualquiera de los equipos, incluyendo fecha, tipo de trabajo, usuario, equipo desde el que se ha lanzado, características del trabajo y centro de coste multinivel.
- La lectura de contadores de todos los dispositivos de impresión objeto del contrato, se realizará remotamente de forma automatizada con el fin de evitar tareas manuales y errores provocados por las mismas, la contabilización deberá quedar registrada en el servidor de control y ser accesible para su consulta por el personal que la APV designe.
- Generación de informes con representaciones gráficas que muestren estadísticas de uso del sistema de impresión por: usuario, grupo, centro de coste, equipo de usuario desde el que se ha lanzado el trabajo, etc. pudiendo establecer el periodo del informe sin ningún tipo de límite en la antigüedad de los informes o el número de trabajos.
- Generación y envío de informes de forma programada y automatizada.
- Exportación de estadísticas en diferentes formatos.

8.3 Políticas y Control de los Trabajos.

- Posibilidad de establecer un presupuesto/límite económico de impresión/copia por usuario o grupo, en un periodo determinado.
- La solución deberá permitir establecer políticas que limiten el acceso a las distintas funciones disponibles en los equipos multifunción, como el color en impresión y copia, etc...
- Si el control de usuario se realiza en la propia máquina, una vez que el usuario se identifique, y en función de su perfil, el panel de control del dispositivo deberá mostrar únicamente aquellas funciones (impresión, copia, fax, escaneo) a las que el usuario tenga permitido acceder.
- Las políticas aplicadas al usuario se reflejarán dinámica y automáticamente en el driver que utilice, de forma que cuando se cambie algún permiso, este se traslade al driver sin tener que hacer nuevas instalaciones.
- El sistema deberá permitir forzar opciones de acabado (blanco y negro, doble cara, etc.) para los trabajos de impresión enviados desde determinadas aplicaciones o equipos. También debe permitir configuraciones por defecto encaminadas al ahorro y que solo sea posible modificar puntualmente por el usuario (ejemplo: impresión en blanco y negro)

8.4 Seguridad

- La solución deberá integrarse con el Directorio Activo de Windows y sincronizando la información relativa a usuarios, grupos y permisos.
- Con el fin de garantizar la confidencialidad de la información, se valorará que el software de gestión cuente con la función de eliminación automática de la memoria de los dispositivos todos aquellos trabajos parcialmente impresos que hayan quedado interrumpidos por cualquier motivo (atacos, etc).
- Para la función de fotocopiado, los dispositivos tendrán la posibilidad de permanecer bloqueados hasta que el usuario se autentique mediante PIN Code o credenciales del dominio Usuario/Contraseña.

8.5 Impresión Segura.

El sistema de impresión tendrá la capacidad de realizar las siguientes funcionalidades:

- Los trabajos de impresión permanecerán retenidos a la espera de que el usuario se identifique en un equipo para liberarlos. El usuario podrá liberar sus trabajos por cualquier equipo utilizando solo una cola de impresión común.
- Una vez identificado, el usuario podrá seleccionar cualquiera de sus trabajos de forma independiente y elegir si desea imprimirlo o eliminarlo o imprimir y conservarlo para futuras reimpresiones.
- Se podrá fijar un tiempo máximo de retención a partir del cual los trabajos en espera serán eliminados.
- Una vez identificado en el dispositivo, el usuario podrá realizar cambios en las opciones de finalización del trabajo en el propio panel de los equipos multifunción antes de imprimir sus trabajos.



8.6 Digitalización y Envío

- Se podrá habilitar un acceso directo en el panel de los equipos que permita escanear directamente sobre una dirección de correo electrónico o carpeta de red sin necesidad de introducirla manualmente.

8.7 Disponibilidad

- En caso de pérdida de conexión con los servidores o caída de la red, los dispositivos deben permitir el inicio de sesión local del usuario e imprimir desde USB mediante un Pendrive.

8.8 Identificación de Usuario

- La identificación de usuarios se podrá realizar mediante PIN Code que se podrá importar de un campo del Directorio Activo definido a tal efecto.

8.9 Movilidad

Será necesario que la solución propuesta permita la impresión desde dispositivos móviles desde cualquier plataforma (Android, IOS y otros).

- Solución Airprint Certificada por Apple.
- Solución Certificada Mopria.
- Disponer de una App móvil para iOS y Android.

8.10 Licenciamiento

- La empresa adjudicataria proporcionará todas las licencias necesarias para cubrir la totalidad del parque de equipos de impresión objeto del contrato y sin límite de usuarios.

8.11 Hardware

- La APV pondrá a disposición del adjudicatario un servidor en entorno virtualizado con las características técnicas y de sistema operativo que este considere oportunas para la instalación del software o softwares de gestión del parque de equipos, la instalación y mantenimiento de estos, así como las actualizaciones de S.O. necesario para su correcto funcionamiento será responsabilidad del adjudicatario, siendo responsabilidad de la APV la gestión de las copias de seguridad.

8.12 Instalación

- La instalación, configuración y puesta en producción de todo el equipamiento ofertado será responsabilidad de la empresa adjudicataria, así como la posibilidad de configuración inicial de este en cada equipo de usuario que lo vaya a utilizar, se estima en 150 los ordenadores personales en los que hay que realizar la instalación de los equipos de impresión. Si la APV decidiese no poner en marcha la opción de IMPRESIÓN SEGURA, en cada uno de los equipos se deberán configurar los accesos a dos (2) equipos de impresión en prevención de posible indisponibilidad de alguno de ellos.

8.13 Importancia del Driver Único o Universal

Como se ha comentado en el capítulo 3, es vital para la consecución de los objetivos de este contrato, en cuanto a calidad y gestión interna del mismo, la utilización de un driver único para todo el parque de equipos, por lo tanto, se valorarán los siguientes puntos:

- Que la empresa adjudicataria proporcione un DRIVER GENÉRICO ÚNICO para la impresión sobre cualquiera de los dispositivos objeto del contrato.
- Que las colas de impresión genéricas estén soportadas por un driver universal compatible con cualquier equipo (marca y/o modelo de impresora que utilice los lenguajes PostScript o PCL/XL) que asegure la correcta impresión de los trabajos, con sus funciones de acabado y con independencia de la marca y modelo del dispositivo elegido, dicho driver debe de cumplir las máximas funcionalidades aplicables a los equipos ofertados.
- Que las políticas aplicadas al usuario se reflejen de manera automática en el driver universal, de forma que cuando se cambie algún permiso, este se traslade al driver sin tener que hacer nuevas instalaciones.

8.14 Comunicaciones

- El sistema deberá garantizar su funcionamiento en el entorno de red actual mediante la utilización del protocolo TCP/IP y con una configuración de red diseñada por los responsables de la APV, no debe ser conectado ningún equipo a la red de la APV sin previo conocimiento del personal TIC y sin haber realizado la configuración de red de cada uno de ellos según las instrucciones dadas



por dicho personal. Será responsabilidad del adjudicatario todos los problemas técnicos que se produzcan sobre la red LAN de la APV derivados de la mala configuración o conexión de los equipos suministrados.

9. Requisitos de Solvencia Técnica y Profesional

Será requisitos indispensables de solvencia Técnica y Profesional para la aceptación de las ofertas técnicas los siguientes:

- Que el licitador disponga de las siguientes certificaciones ISO en áreas de actividad relacionadas con la prestación del servicio:
 - ✓ ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
 - ✓ ISO 9001 Gestión de la Calidad.
 - ✓ ISO 27001 Gestión de la seguridad de la información.
- Así mismo, y debido a que los servicios se prestarán en un organismo de la Administración Pública del Estado. Los licitadores deberán presentar certificación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad), como mínimo en su nivel medio.
- Los licitadores deberán presentar al menos **tres (3) certificaciones** de buena ejecución de instalaciones similares a la aquí requerida durante los tres (3) últimos años en organismos públicos (Organismos públicos estatales, comunidades autónomas, diputaciones, ayuntamientos...).
- Los licitadores deberán presentar documentación de ser partners o distribuidores oficiales de la marca propuesta.

***(IMPORTANTE).** Se valorará que el certificado ENS sea **NIVEL ALTO**.

***(IMPORTANTE).** Se valorará que el licitador se encuentre inscrito en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica, con el nivel de participación **calculo, reduzco o compenso**.

10. Requisitos medioambientales

Según los requisitos del Plan de Contratación Pública Ecológica 2018 – 2025, sobre criterios energéticos y medioambientales, **todos los equipos ofertados deben poseer obligatoriamente la etiqueta ENERGY STAR o análoga a criterio de la Comisión Europea**.

A mayores del cumplimiento del requisito anterior, los licitadores deberán indicar en su oferta cualquier otro dato relativo al consumo energético y certificaciones medioambientales que mejoren estos parámetros. Esta información se incluirá según se especifica en el apartado 17.1.1 (b) de este pliego.

El licitador asumirá la gestión de residuos para la actividad de recogida y transporte de residuos no peligrosos, directamente o bien con un gestor autorizado, sin cargo adicional para la APV, para ello deberá indicar en la propuesta el procedimiento de recogida de residuos que el servicio genere, indicando si lo realizará directamente o a través de un tercero, **aportando para ello el correspondiente certificado que permita realizar el tratamiento de estos**.

11. Fase de Implantación y Gestión del Servicio

11.1 Plan de Actuación.

Los licitadores detallarán en su oferta una propuesta del Plan de Actuación para la prestación del servicio, dicha propuesta contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la ejecución del mismo, se acompañará un cronograma y una descripción detallada de las actuaciones a llevar a cabo. Los posibles cambios tecnológicos a realizar durante la prestación del servicio deben de planificarse de manera que este se vea interrumpido el tiempo imprescindible para no alterar el normal funcionamiento de la gestión operativa de la APV, realizando los trabajos, si es necesario, fuera de horario laboral.

11.2 Instalación nuevo equipamiento.

La instalación del nuevo equipamiento debe de realizarse de manera progresiva, procediéndose a la puesta en funcionamiento de este en cada puesto de trabajo asociado. Una vez instalado cada equipo se comprobará que desde el equipo de usuario se puede imprimir y escanear con las configuraciones implementadas. El personal técnico de la APV asistirá al personal instalador aportando las configuraciones de red y de equipo de usuario necesarias para la correcta instalación.



El etiquetado con las referencias de inventario del nuevo equipamiento deberá realizarse con materiales que impidan que las etiquetas se borren o desprendan debido al uso o labores de limpieza.

En las ofertas técnicas deberá relacionarse la cualificación técnica del personal que realizará la instalación del equipamiento. El periodo de instalación y puesta en marcha del nuevo equipamiento no debe ser superior a **veintidós (22) días laborables**.

Una vez instalado y configurado cada equipo, se comprobará que desde los equipos de trabajo asociados se realizan las tareas de impresión y escaneo correctamente.

El adjudicatario pondrá a disposición de la APV la documentación técnica de cada equipo instalado y sus parámetros de configuración (excel con marca, serie, modelo, número de fabricación, código de inventario, ubicación y configuración de red). Al mismo tiempo, transmitirá información periódica del progreso de la implantación.

11.3 Gestión del Servicio.

El contrato incluirá la gestión y operación diaria del servicio, incluyendo todas las tareas necesarias para que los usuarios puedan utilizar los sistemas de impresión, escaneo y fotocopiado sin ningún tipo de problemas, supervisando la disponibilidad de estos.

El adjudicatario pondrá a disposición de la APV los siguientes recursos para la implantación y gestión del servicio:

- Un Responsable del proyecto, interlocutor directo y único con la APV, encargado de la planificación, seguimiento de implantación y seguimiento del servicio una vez implantado, será el encargado de acudir a las reuniones que periódicamente se planteen en la fase de lanzamiento del proyecto y en la cual se sentarán las bases de la relación entre el adjudicatario y este organismo.
- Un responsable técnico que participará en la implantación del proyecto y que posteriormente será el interlocutor a nivel técnico del seguimiento del proyecto, la APV tendrá acceso directo a esta figura para comunicar cualquier problema técnico que surja en la infraestructura de los equipos y servicio contratado a lo largo de la vigencia de este.

Ambas figuras deberán tener comunicación directa con el Director o responsable del proyecto que la APV designe.

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar un servicio integral de mantenimiento y asistencia técnica para la totalidad de los equipos de impresión. El servicio de mantenimiento y la asistencia técnica serán prestados por personal especialista cualificado y comprenderá la realización de cuantas operaciones sean necesarias para la reparación de averías y verificación del perfecto estado de los equipos, incluyendo desplazamientos, transportes, mano de obra, consumibles, piezas, repuestos y la sustitución de cualquier componente necesario para el correcto funcionamiento de los equipos, sin cargo adicional alguno.

En especial, deberá detallar el protocolo de distribución de consumibles y el mecanismo para asegurar que dichos consumibles llegan a su destino en los plazos adecuados para no causar la interrupción del servicio de un dispositivo y el impacto en su indicador de disponibilidad.

Todos los residuos generados por los dispositivos deberán ser retirados por el adjudicatario tras su sustitución, o en su defecto, deberá habilitar contenedores en los edificios, donde se puedan depositar dichos residuos para realizar una retirada periódica de estos.

Todas las piezas de repuesto deberán ser originales, de la misma marca que los dispositivos.

El licitador (o la empresa subcontratada que preste el servicio de mantenimiento de los equipos), deberá ser Servicio Técnico Oficial de las marcas de los equipos y productos propuestos. Para ello, deberá presentar las acreditaciones correspondientes por parte de los fabricantes.



11.4 Acuerdos de tipos de incidencias y nivel de servicio

En este apartado se definen los tipos de incidencias, niveles de servicio mínimos requeridos y los indicadores para medirlos.

En términos generales, estos indicadores pretenden medir aspectos que afectan directamente a la calidad del servicio percibida por los usuarios, en particular:

- Que el servicio de impresión y fotocopiado esté operativo el mayor tiempo posible, es decir, que cualquier usuario pueda hacer uso de este cada vez que lo requiera.
- Que las posibles incidencias (averías de los dispositivos, solicitudes) se resuelvan en unos tiempos máximos conocidos, priorizando la resolución de incidencias críticas.

Tipos de incidencias.

Incidencias Leves:

- Fallos menores de equipos multifuncionales que no impliquen una parada de servicio de este.
- Fallos en la recogida de datos y contabilización de trabajos desde el software central.
- Fallos de equipos de utilización individual (impresoras).

Incidencias graves (Multifunciones):

- Desconfiguraciones en equipos de usuario que impidan ejecutar las funcionalidades configuradas.
- Imposibilidad de acceder al software de gestión o mal funcionamiento de este.
- Imposibilidad de acceder a las configuraciones de los equipos desde el software centralizado.
- Aquellas que impliquen una pérdida parcial de alguna de las funcionalidades implantadas en los equipos y que limite su uso.

Incidencia crítica (Multifunciones):

- Aquellas que impliquen una pérdida total de servicio de alguno de los equipos instalados.
- Caída total del sistema de impresión y escaneo a través de la red.
- Cualquier otro que impida una utilización estable de los equipos multifuncionales.

Niveles de servicio y penalizaciones por incumplimiento.

Definiendo el **tiempo de respuesta** como el que transcurre entre la notificación de la incidencia y la puesta en contacto entre el personal del adjudicatario y el personal de la APV para proceder a la solución de esta, el **tiempo de resolución**, el que transcurre entre el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución de la incidencia y la **jornada laboral** la comprendida entre las 09:00 y las 19:00 de los días laborables, durante la prestación del servicio estos deberán ser los tiempos máximos comprometidos por la empresa adjudicataria:

RESPUESTA ANTE INCIDENTES		
TIPO INCIDENCIA	RESPUESTA (HORAS)	RESOLUCIÓN (HORAS)
LEVE	2	Siguiente jornada laboral
GRAVE	1	Misma jornada laboral
CRITICA	INMEDIATA	2

Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado por parte del adjudicatario, dichas magnitudes deben estar relacionadas en la propuesta técnica.

Las penalizaciones se reflejan en la siguiente tabla y deberán ser asumidas explícitamente en la documentación técnica. Estas penalizaciones no se aplicarán en el caso de problemas imputables a la APV por uso indebido, incidencias de los sistemas que soportan el servicio o por problemas en sus sistemas de comunicaciones.



PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO NIVELES DE SERVICIO				
TIPO INCIDENCIA	RETRASO RESPUESTA	PENALIZACIÓN	RETRASO RESOL.	PENALIZACIÓN
LEVE	POR CADA HORA	10 EUR/DIA	POR CADA HORA	10 EUR/DIA
GRAVE	POR CADA 30 MIN.	10 EUR/DIA	POR CADA HORA	20 EUR/DIA
CRITICA	POR CADA 15 MINUTOS	30 EUR/DIA	POR CADA 15 MINUTOS	50 EUR/DIA

En el caso de incidencias que provoquen una indisposición prolongada de alguno de los equipos (más de 5 días laborales), el adjudicatario estará obligado a reemplazarlo temporal o definitivamente por uno de características similares, intentando si es posible que sea de la misma marca y modelo del equipo fuera de servicio.

11.5 Operación y mantenimiento del Servicio.

Los licitadores describirán los recursos humanos destinados a la prestación del servicio, indicando su rol y conocimientos.

Así mismo, se describirá la metodología y procedimientos que se van a utilizar para el desempeño del mantenimiento del servicio.

(***IMPORTANTE**). Con el objetivo de aminorar el impacto medioambiental del proyecto y asegurar la capacidad de responder adecuadamente a las necesidades del servicio, los licitadores deberán aportar documentación que certifique disponer de servicio técnico propio en la Comunidad Autónoma Gallega y personal adscrito para la atención de este.

(***IMPORTANTE**). Se valorará que los licitadores dispongan para la realización del servicio de flota de vehículos eléctricos, híbridos u otro tipo de combustible ecológico (GLP, GNC, hidrogeno..), que supongan un porcentaje mínimo del 40% del total de la flota adscrita al servicio técnico encargado de la prestación, aportando la documentación necesaria en la oferta técnica.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados, que supongan una indisponibilidad del servicio contratado por un periodo superior a 1 hora, al menos con 3 días laborales de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con la APV y ocupará horarios de baja actividad o fuera de horario laboral.

11.6 Gestión de Incidencias.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

Detección y comunicación de la incidencia.

Todos los equipos instalados deberán estar monitorizados remotamente a través de un software instalado on premise en una infraestructura virtualizada VmWare de la APV.

El fin de esta monitorización es poder realizar intervenciones preventivas detectadas a través de alarmas que llegarán tanto al servicio postventa del adjudicatario como al personal de TI de la APV, por lo tanto, el adjudicatario será el responsable de gestionar las alertas remotas y proceder a la reparación del equipo o al suministro de los consumibles pertinentes.

Así mismo, si por cualquier circunstancia, fuese un usuario de la APV quien detecte alguna anomalía, la comunicará al interlocutor interno, este, según el tipo de incidencia detectado, será quien se pondrá en contacto con el Centro de Atención al cliente del adjudicatario o con el Responsable Técnico asignado, esta comunicación nunca podrá ser atendida por una operadora automática.

En cualquier caso, existirá un medio permanente de comunicación de averías o incidencias (portal web, dirección de correo electrónico o número telefónico que permita el registro y seguimiento de estas, la APV designará las personas que tengan acceso a esta gestión.



Registro de la incidencia.

El Centro de Atención al Cliente o el Responsable Técnico, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno del adjudicatario como por parte de la APV, solicitando ésta última, si así fuese necesario, la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

En ningún caso la comunicación del personal de la APV con el call center del adjudicatario, si existiese, será a través de operadora automática, dicha atención deberá ser siempre personal.

Resolución de la incidencia.

Una vez resuelta la incidencia, por parte del adjudicatario, se comunicará al Director del Proyecto de la APV el restablecimiento del servicio. Una vez la resolución haya sido validada por este organismo, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, la hora de comunicación, la hora de respuesta, la hora de resolución, los efectos provocados por esta y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver al servicio su correcto funcionamiento. El informe de la incidencia debe contener los elementos de juicio necesarios para poder valorar si se han cumplido las calidades de servicio a las que el adjudicatario se ha comprometido y en caso contrario aplicar las penalizaciones que el incumplimiento haya generado. Dichas incidencias deberán quedar recogidas en un sistema informático, preferiblemente en un portal web propiedad del adjudicatario, donde podrán ser consultadas por los responsables de la APV con el fin de acceder a la consulta histórica de estas.

El adjudicatario se compromete a realizar las acciones oportunas encaminadas a la optimización de los servicios implantados, así como a la aceptación de peticiones de actuación sobre dichos servicios. Las propuestas de optimización podrá realizarlas tanto del adjudicatario como de la APV.

Trimestralmente o a petición de la APV, el adjudicatario deberá presentar un informe detallado con los indicadores de nivel de servicio y las incidencias más destacadas del periodo solicitado.

11.7 Gestión Comercial.

A lo largo de la duración del contrato, la APV podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará a petición de esta administración, o por iniciativa propia cuando considere que el cambio propuesto sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas y de cualquier otra índole necesarias para la valoración de este.

En el presupuesto total estimado de este pliego, aparecen desglosadas partidas adicionales para actuaciones no previstas (art. 204 Ley 9/2017), y que puedan surgir en el periodo de prestación del servicio.

Así mismo, el adjudicatario mantendrá información periódica de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias a la baja que pudieran llevarse a cabo durante la prestación del servicio.

11.8 Formación Técnica y comunicación.

El adjudicatario formará a los técnicos que la APV designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los equipos instalados, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración de los sistemas.

El proyecto de implantación deberá incluir una campaña de comunicación describiendo los objetivos del servicio, los beneficios esperados, funcionalidad básica, concienciación para reducir el uso de papel e imprimir exclusivamente lo necesario, etc.

Así mismo, se realizará una formación específica para la manipulación local de los equipos, se entregarán tutoriales de cada modelo y, a ser posible, videos explicativos de las funcionalidades más importantes de estos. Si la APV lo estima necesario, una vez finalizada la instalación de todos los equipos, el adjudicatario mantendrá un técnico en las dependencias de la APV o mediante



asistencia telefónica durante los cinco (5) primeros días de utilización, en horario laboral de mañana, para resolver todas las dudas o incidencias que surjan en el uso de estos.

12. Confidencialidad, Seguridad y Protección de Datos (ENS y LOPDGD)

El presente apartado tiene por objeto establecer las obligaciones y responsabilidades de las partes intervinientes al respecto de los ficheros que contengan datos de carácter personal propiedad de la Autoridad Portuaria de Vigo a los cuales el adjudicatario tenga acceso exclusivamente para el cumplimiento de los servicios objeto del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 Y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (3/2018 de 5 de diciembre), así como la forma de proceder ante accesos a sistemas de la APV y posibles incidentes de seguridad referidos a los sistemas y la información tratada (ENS).

Con carácter general, la entidad adjudicataria del contrato se obliga al cumplimiento de lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de datos personales de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en lo sucesivo, RGPD) y la normativa de protección de datos aplicable, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (3/2018 de 5 de diciembre).

Los datos personales a los que accederá y tratará –o sean susceptibles de tratamiento– la entidad adjudicataria en el ejercicio de la prestación de los servicios profesionales derivados de la formalización del presente contrato, son responsabilidad de la Autoridad Portuaria de Vigo (en lo sucesivo, la APV), el cual es responsable del tratamiento.

La entidad adjudicataria ostentará la posición de encargado del tratamiento en relación con estos datos, de conformidad con lo que dispone el artículo 28 del RGPD. A tal efecto, se compromete a utilizarlas única y exclusivamente con la finalidad de prestar los servicios profesionales por los cuales ha sido contratada, así como a cumplir con todas las obligaciones que exige la normativa vigente. La entidad adjudicataria tratará los datos de conformidad con las instrucciones de la APV y, en ningún caso, utilizará los datos con una finalidad diferente a la establecida en el presente contrato, ni los comunicará ni cederá, ni siquiera para su conservación, a cualquier tercero ajeno al contrato. En el caso de que no pueda cumplir tales instrucciones por la razón que fuera o entienda que una de estas instrucciones infringe el RGPD, informará de ello, sin demora, a la APV.

Atendiendo al contenido del artículo 28.10 del RGPD, en caso de que la entidad adjudicataria, como encargado del tratamiento, destine los datos a una otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones indicadas, será considerada responsable del tratamiento y deberá responder de las infracciones en las cuales haya incurrido.

La entidad adjudicataria del contrato y la totalidad de sus trabajadores se obligan a mantener estricto deber de secreto y confidencialidad en relación con la información a la cual tenga acceso. Asimismo, las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto por parte de la entidad adjudicataria subsistirán, también, con posterioridad a la extinción del presente contrato.

El encargado del tratamiento no podrá subcontratar con un tercero la realización de ningún tratamiento que le hubiera encomendado la APV, excepto en los casos en que este último lo autorice de forma expresa. En estos casos, la contratación se efectuará en nombre y por cuenta de la APV. En caso de incumplimiento por parte del subencargado del tratamiento, el encargado del tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante la APV en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Durante la vigencia del contrato formalizado entre las partes, y de acuerdo con lo que establece el artículo 32 del RGPD, la entidad adjudicataria del contrato se compromete a aplicar, tanto en el momento de determinar los medios de tratamiento como en el momento mismo del tratamiento de los datos personales responsabilidad de la APV y con el fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, medidas técnicas y organizativas apropiadas y acordes a los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias en el tratamiento, a fin de cumplir los requisitos del RGPD y proteger los derechos de los interesados. Para ello, se tendrá en cuenta el estado de la técnica, el coste de la aplicación y la naturaleza, ámbito, contexto y fines del tratamiento, así como los



riesgos de diversa probabilidad y gravedad que entraña el tratamiento para los derechos y libertades de las personas físicas. La entidad adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de las medidas de seguridad descritas en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) cuando el contrato afecte a sistemas de información y/o a servicios prestados a través medios electrónicos.

La entidad adjudicataria deberá llevar, de acuerdo con el artículo 30 del RGPD, un registro de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable del tratamiento, que contenga:

- a) El nombre y los datos de contacto del encargado del tratamiento; de cada responsable del tratamiento por cuenta del cual actúe el encargado del tratamiento; en su caso, del representante del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, y del delegado de protección de datos.
- b) Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del responsable del tratamiento.
- c) En su caso, las transferencias de datos personales que, a su vez, tengan lugar a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1. 2º RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
- d) Cuando sea posible, una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento

En el caso de que se produjese cualquier reclamación derivada, directa o indirectamente, del uso indebido o ilegítimo de los datos personales por parte de la entidad adjudicataria o del personal a su servicio, la APV quedará exento de toda responsabilidad y al margen de cualquier reclamación que pudiera plantearse al respecto.

La entidad adjudicataria deberá asistir a la APV en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

En el supuesto de que el interesado solicite el ejercicio de derechos frente a la APV, este podrá encomendar a la entidad adjudicataria dicho ejercicio, que deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de 10 días laborables. Cuando la persona afectada solicite el ejercicio de derechos frente a la entidad adjudicataria, esta deberá comunicar dicha solicitud a la APV en el plazo máximo de 5 días laborables.

La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar, en caso de que se le encargue la recogida de los datos personales, la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con la Organización antes del inicio de la recogida de los datos.

En caso de que se produzcan violaciones de seguridad, la entidad adjudicataria deberá notificarlas a la APV, sin dilaciones indebidas y, en cualquier caso, antes del plazo máximo de 24 horas, junto con toda la información relevante para la documentación y la comunicación de la incidencia.

La entidad adjudicataria deberá ayudar a la APV a garantizar el cumplimiento de las obligaciones concernientes a la seguridad de los datos personales y la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consulta previa, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado del tratamiento, además de poner a disposición de la APV sus instalaciones y toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones a realizar por la APV u otro auditor autorizado por este.



La entidad adjudicataria cumplirá con la obligación, en caso de ser aplicable, de designar un Delegado de Protección de Datos y comunicará su identidad y los datos de contacto a la APV. Una vez finalizada la vigencia del contrato formalizado entre las partes, la entidad adjudicataria dará cumplimiento a lo que dispone el artículo 28.3.g) del RGPD. A tal efecto, la entidad procederá de forma inmediata a destruir o devolver, según lo pactado con la APV, los soportes en los cuales consten los datos personales obtenidos como consecuencia de la prestación del servicio, sin conservarse ninguna copia. Este extremo no será de aplicación únicamente en caso de que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados Miembros.

Acceso a los sistemas de la Autoridad Portuaria de Vigo.

En caso de que el personal del adjudicatario necesite conectarse a los sistemas de información de la APV, ya sea local o remotamente, el adjudicatario deberá identificar a todos y cada uno de sus empleados que vayan a realizar el mencionado tipo de actividades, con el fin de asignarles a cada uno de ellos credenciales de acceso personalizadas.

El adjudicatario se obliga a transmitir al personal mencionado anteriormente la necesidad de custodiar diligentemente sus credenciales, evitando compartirlas o revelarlas. En caso de que las credenciales sean reveladas, el adjudicatario deberá comunicar tal circunstancia de forma inmediata a la APV para que sean revocadas.

En caso de que algún empleado con acceso a los sistemas de la Autoridad Portuaria de Vigo causara baja, el adjudicatario deberá poner en conocimiento de la APV tal circunstancia de forma inmediata.

Cualquier cambio que el adjudicatario vaya a realizar en sus procesos, sus infraestructuras y, en general, en su entorno, y que pudiera afectar directa o indirectamente a la APV o al objeto del contrato, debe ser previamente comunicado y consensuado con los responsables de esta.

Incidentes de seguridad de la información.

El adjudicatario deberá comunicar de inmediato a la APV cualquier incidente de seguridad de la información que hubiera afectado al entorno de los sistemas que gestione (malware, fugas de información, etc.) que pudiera afectar, a su vez, a la APV, ya sea a través de los propios equipos, de correos electrónicos, pendrives, equipos portátiles, el propio personal o por cualquier otro medio.

Derecho de auditoría.

El adjudicatario deberá admitir, y facilitará a la APV, la realización de auditorías que permitan comprobar que este cumple con los requisitos de seguridad establecidos en el marco del contrato.

Clausula adicional para caso de subcontratación.

En caso de que se subcontrate alguno de los servicios incluidos en el presente proyecto, el adjudicatario deberá transmitir a los posibles subcontratistas todos los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas, y muy especialmente, aquellos requisitos relacionados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los servicios de la APV.

Contratos de servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la Autoridad Portuaria de Vigo. Cláusula adicional de disponibilidad.

El adjudicatario deberá disponer de la suficiente redundancia en sus infraestructuras como para ofrecer un servicio con garantías de disponibilidad a la APV.

El adjudicatario deberá disponer de un plan de continuidad de su negocio o un plan de recuperación de desastres que afecten a sus infraestructuras relacionadas con el objeto del contrato. Estos planes estarán a disposición de la APV para ser revisados en caso de que se estimara oportuno por su parte.



13. Documentación a presentar.

En la oferta técnica debe presentarse toda la documentación solicitada en este pliego ajustándose a los requisitos y formatos establecidos:

- Punto 9 Requisitos de Solvencia Técnica y profesional: evidencias obligatorias para la aceptación de las ofertas técnicas.
- Punto 10 Requisitos Medioambientales: evidencias obligatorias para la aceptación de las ofertas técnicas.
- Punto 17.1 apartado 17.1.1 Memoria Técnica: donde en los distintos apartados se deben recoger la información solicitada a la largo de este pliego en los formatos establecidos.
- Punto 17.1 apartado 17.1.2 Otros criterios evaluables mediante fórmula: donde se deben aportar evidencias de cumplir los requisitos solicitados para la obtención de la puntuación de cada apartado.
- Además de la documentación a presentar según el formato solicitado en el apartado 17.1.1.a, deberá adjuntarse ficha técnica del fabricante de cada uno de los modelos ofertados.

14. Duración del Contrato.

El periodo de prestación del servicio será **de cuatro (4) años con la posibilidad de un (1) años de prórroga a partir de la fecha de la firma del contrato.**

15. Presupuesto de Licitación.

Las tablas aquí expuestas representan los cálculos estimados orientativos para la obtención del presupuesto, en ningún caso representan valores económicos de referencia para la obtención de las ofertas definitivas de las empresas licitadoras.

El presupuesto para la realización de los servicios correspondientes a la "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CORPORATIVO DE IMPRESIÓN, ESCANEADO Y FOTOCOPIADO PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE VIGO", según se puede apreciar en el siguiente cuadro, se ha calculado para un periodo de vigencia de cuatro (4) años, resultando un importe estimado de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO EUROS CON TRECE CÉNTIMOS (179.155,13)**, IVA no incluido.

En el sobre de la oferta económica deberá reflejarse el importe total por la prestación completa de los cuatro (4) años del contrato (parte fija + parte variable) sin incluir el IVA, este importe es el que se utilizará para el cálculo de la puntuación económica. El importe total se desglosará en parte fija y parte variable (importe copias b/n y color), esta última deberá indicar el precio unitario de cada tipo de copia para realizar la facturación mensual según las estimaciones del número de copias a realizar expresadas en este pliego, siendo el presupuesto base total máximo para la presentación de ofertas: **179.155,13 Euros.**

PRESUPUESTO SERVICIO IMPRES. ESCANEADO Y FOTOCOP. APV					
TIPO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	IMP_TOTAL
COSTES FIJOS					
TIPO 1 (A3 COLOR)	11,425.83	11,425.83	11,425.83	11,425.83	45,703.32
TIPO 2 (A4 B/N)	7,265.23	7,265.23	7,265.23	7,265.23	29,060.93
TIPO 3 (A4 COLOR)	4,285.94	4,285.94	4,285.94	4,285.94	17,143.78
TIPO 4 (IMPRES.)	11,371.78	11,371.78	11,371.78	11,371.78	45,487.10
TOTAL COST. FIJOS	34,348.78	34,348.78	34,348.78	34,348.78	137,395.13
COSTES VARIABLES					
COPIAS B/N	2,520.00	2,520.00	2,520.00	2,520.00	10,080.00
COPIAS COLOR	7,920.00	7,920.00	7,920.00	7,920.00	31,680.00
TOTAL COST. VAR.	10,440.00	10,440.00	10,440.00	10,440.00	41,760.00
TOTAL	44,788.78	44,788.78	44,788.78	44,788.78	179,155.13



Así pues, el valor total estimado del contrato, desglosado por anualidades, se refleja en el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO ESTIMADO SERVICIO IMPRES. ESCANEADO Y FOTOCOP. APV						
TIPO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	IMP_TOTAL
FIJOS						
TIPO 1 (A3 COLOR)	11,425.83	11,425.83	11,425.83	11,425.83	11,425.83	57,129.15
20% adic tipo 1 (modif, según artic. 204 ley 9/2017)	2,285.17	2,285.17	2,285.17	2,285.17	2,285.17	11,425.83
TIPO 2 (A4 B/N)	7,265.23	7,265.23	7,265.23	7,265.23	7,265.23	36,326.16
20% adic tipo 2 (modif, según artic. 204 ley 9/2017)	1,453.05	1,453.05	1,453.05	1,453.05	1,453.05	7,265.23
TIPO 3 (A4 COLOR)	4,285.94	4,285.94	4,285.94	4,285.94	4,285.94	21,429.72
20% adic tipo 3 (modif, según artic. 204 ley 9/2017)	857.19	857.19	857.19	857.19	857.19	4,285.94
TIPO 4 (IMPRES.)	11,371.78	11,371.78	11,371.78	11,371.78	11,371.78	56,858.88
20% adic tipo 4 (modif, según artic. 204 ley 9/2017)	2,274.36	2,274.36	2,274.36	2,274.36	2,274.36	11,371.78
TOTAL COST. FIJOS	41,218.54	41,218.54	41,218.54	41,218.54	41,218.54	206,092.69
VARIABLES						
1.- COPIAS B/N	2,520.00	2,520.00	2,520.00	2,520.00	2,520.00	12,600.00
20% adic sobre 1 (modif, según artic. 204 ley 9/2017)	504.00	504.00	504.00	504.00	504.00	2,520.00
2.- COPIAS COLOR	7,920.00	7,920.00	7,920.00	7,920.00	7,920.00	39,600.00
20% adic sobre 2 (modif, según artic. 204 ley 9/2017)	1,584.00	1,584.00	1,584.00	1,584.00	1,584.00	7,920.00
TOTAL COST. VAR.	12,528.00	12,528.00	12,528.00	12,528.00	12,528.00	62,640.00
TOTAL	53,746.54	53,746.54	53,746.54	53,746.54	53,746.54	268,732.69

El resumen económico de la licitación se refleja en el siguiente cuadro:

RESUMEN VALOR ESTIMADO TOTAL DEL CONTRATO	
CONCEPTO	IMP_TOTAL
Presupuesto base de licitación (IVA excluido)	179,155.13
Importe de las modificaciones previstas (IVA excluido)	44,788.78
Importe de opciones eventuales (IVA excluido)	0.00
Importe de las primas pagaderas a licitadores (IVA excluido)	0.00
Prorrogas (IVA excluido)	44,788.78
TOTAL	268,732.69



16. Omisiones.

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo el espíritu e intención expuestos en estas especificaciones, o que, por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no exime al contratista de la obligación de ejecutar estos detalles erróneamente omitidos o descritos, en su caso, sino que, por el contrario, deberán ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este documento.

17. Criterios de valoración, obtención de puntuaciones.

De acuerdo con la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos del sector público, la valoración de las ofertas para determinar la oferta más ventajosa responderá a la utilización de una pluralidad de criterios en base a la mejor relación calidad-precio.

La modalidad de adjudicación que se propone para los trabajos a desarrollar es mediante "procedimiento abierto".

Como se ha hecho constar en el capítulo 9 "Requisitos de Solvencia Técnica y Profesional" y capítulo 10 "Requisitos Medioambientales", para un correcto desempeño del objetivo de este concurso y garantizar el perfecto cumplimiento normativo y funcional de los servicios a prestar, **será obligatoria la presentación de la documentación requerida en dichos capítulos, quedando descartadas todas las ofertas que no cumplan todas y cada uno de los requisitos solicitadas.** Las ofertas que resulten aceptadas técnicamente se valorarán según los siguientes criterios.

La puntuación global de las ofertas (PG) responderá a la siguiente fórmula:

$$PG = \left(\frac{X}{100}\right) \cdot PT + \left(\frac{Y}{100}\right) \cdot PF$$

Donde:

- X = Ponderación de criterios de carácter cualitativo (X=50)
- Y = Ponderación de criterios de carácter cuantitativo (Y=50)
- PT = Puntuación técnica (puntuación de los criterios cualitativos)
- PF = Puntuación total correspondientes a los criterios de carácter cuantitativo.

17.1 Criterios de Valoración de Carácter Cualitativo (PT)

Los criterios de adjudicación de carácter cualitativo que servirán para la valoración de la calidad técnica se computarán sobre un total de 100 puntos, desglosados de la siguiente manera:

17.1.1 Memoria Técnica (A- Hasta 70 puntos).

- a) Tabla de cada tipo de equipo propuesto según lo tipos expresados en el punto 6.2 de este pliego, conteniendo marca, modelo y referencia del fabricante, que cumplan con los requisitos mínimos del punto 6.3 y detallando además los valores de cada uno de ellos según las descripciones del punto 6.1, rellenar tabla del ANEXO 1. Se valorarán las prestaciones técnicas superiores a las mínimas requeridas en el punto 6.3.
Descripción y funcionalidades destacadas del Driver Único Universal en el caso de ser ofertado. **(Hasta 35 puntos)**. Max. 5 Pag.
- b) Los ofertantes podrán presentar una tabla adicional, similar a la del apartado anterior, con las características no recogidas en este y que crean mejoran las prestaciones y funcionalidades de los equipos ofertados, siempre orientada a mejorar las necesidades y objetivos del servicio, así como aquellos que redunden en una mejor eficiencia energética y medioambiental. **(Hasta 10 puntos)**.
- c) Descripción del plan de actuación para la prestación del servicio, metodología, procedimientos de trabajo, recursos técnicos y humanos a utilizar, gestión de incidencias, plan de formación a usuarios y personal técnico APV, cronograma de implantación. **(Hasta 10 puntos)**. Max. 10 Pag.



- d) Descripción detallada de la solución software (acceso web o demo de esta), para la gestión de todo el parque de multifunciones e impresoras, según requisitos expuestos en los apartados del capítulo 8 del presente pliego. Así mismo detalle del procedimiento de control remoto por parte del adjudicatario de los contadores y alertas de la totalidad de los equipos contratados, gestión de incidencias y cronograma de instalación. **(Hasta 15 puntos)**. Max. 12 pág.

17.1.2 Otros criterios evaluables mediante fórmula, (B – Hasta 30 puntos).

- a) Evidencia de estar en posesión del certificado ENS nivel alto. **(5 puntos)**.
- b) Evidencia de estar inscrito en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica, con el nivel de participación **calculo, reduzco o compenso. (5 puntos)**.
- c) Evidencia de disponer de servicio técnico en la comunidad autónoma gallega con un número mínimo de personal técnico asignado, que garantice unos niveles de prestación del servicio aceptables y sostenible. **(15 puntos)**.
- d) Evidencia de disponer de vehículos de flota eléctricos, híbridos u otro tipo de combustible considerado de bajo nivel de emisiones (GLP, GNC..), y su disponibilidad de ser asignados a este servicio (número de vehículos con estas características asignados al servicio técnico que va a cubrir el servicio). **(mínimo 3 vehículos, 5 puntos)**.

La memoria técnica de la oferta evitará la transcripción literal del Pliego o de la normativa correspondiente a aplicar en el desarrollo de los trabajos, no valorándose aquellos puntos de la oferta que en un porcentaje elevado sean transcripción de este pliego.

En el número de páginas máximo no se computarán portadas, subportadas, separadores ni páginas de índices, así como aquellos certificados, currículum vitae de equipo, etc que el ofertante crea pertinente aportar que se incorporarán como anejos. La inclusión de una oferta que supere el número máximo de páginas por epígrafe dará lugar a que sólo se evalúe lo desarrollado hasta el máximo permitido en cada epígrafe.

Una vez evaluados los criterios anteriores, cada licitante obtendrá su valoración técnica.

La puntuación técnica (Pt)= A+B

Se declararán ofertas con calidad técnica inaceptable aquellas cuya puntuación técnica no sea superior a 50 puntos. Estas ofertas entrarán en el grupo de ofertas "no contemplables".

Los formatos en los que se presentará la documentación serán los siguientes (formato A4 orientación vertical).

FUENTE DE PÁRRAFOS: Calibri tamaño 11.

FUENTE DE TÍTULOS: **Arial tamaño 12 negrita.**

MARGEN SUPERIOR/INFERIOR/IZQUIERDO/DERECHO: 3cm/3cm/2,5cm/2,5cm.

INTERLINEADO: sencillo, con separación posterior entre párrafos 16.

17.2 Criterios de Valoración de Carácter Cuantitativo (PF).

La puntuación total (PF) correspondiente a criterios evaluables mediante fórmulas (criterios de carácter cuantitativo) relativa a una oferta cualquiera se basará única y exclusivamente en el valor económico de la oferta:

$$PF = PE$$



Las fórmulas detalladas para el cálculo de la valoración de carácter cuantitativo, así como las indicadas para el cálculo de ofertas incursas en presunción de anormalidad por su bajo importe figuran en el pliego administrativo de esta licitación.

18. Conclusión.

Con lo expuesto anteriormente, se considera suficientemente justificado el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

En Vigo a 31 de Agosto de 2021

Firmas:

El Jefe de Dpto. de Tecnologías. David Silveira Vila

El Jefe Divis. Adj. Explotación. Carlos Nieto Fernández



