



EXPEDIENTE SFC/2019/00007

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FAXES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A.**

Madrid, 1 de marzo de 2019

INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO	3
1.1. Características del material y servicio	3
1.2. Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida): digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.....	7
1.3. Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.	9
1.1. Desactivación y destrucción del equipamiento actual.....	10
1.4. El resto de información necesaria y a tener en cuenta en este proyecto/servicio.....	10
2.-FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	22

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de la implantación y gestión de unos servicios de impresión, digitalización y FAXES adaptados técnica y económicamente a la realidad de este mercado y ámbito funcional en todo lo relativo a funcionalidad y experiencia de usuario, pero con la consecuente escalabilidad, seguridad y soporte asociado, para la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid S.A. (en adelante SFMADRID) de cara a garantizar el correcto funcionamiento de su actividad diaria

Detalle de la contratación:

Proyecto de Implantación Servicios de Impresión, FAX y Digitalización	
1.	Estudio situación actual de sedes, equipamiento y patrones de impresión/FAXES
2.	Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida) / digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.
3.	Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.
4.	Desactivación y destrucción equipamiento actual
Gestión global del proyecto (PMO).	
1.	Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.
Licencias y Servicios de Hosting	
1.	Hosting de servidores (CPD Tier 3 o superior) y licenciamiento Y MENSUALIDAD de equipamiento/licencias en uso.
2.	Servicios de Incidencias 24x7
3.	Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación
4.	Servicios de Gestión de Cambio
5.	Servicios de Monitorización y disponibilidad
6.	Servicios de Administración
7.	Servicios de Back-up
8.	Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio
9.	Servicios de Seguridad
10.	Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	
1.	Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

1.1. Características del material y servicio

Distribución de las sedes (a efectos de desplazamientos):

Nombre sede	Dirección
Tanatorio M30	Calle Salvador de Madariaga 11, 28027 Madrid
Cementerio la Almudena	Avenida de Daroca 90, 28017 Madrid

Crematorio Almudena	Avenida de Daroca 90, 28017 Madrid
Oficina de barrio 1	Pza. de Cristo Rey 4 1-D, 28040 Madrid
Oficina de barrio 2	Calle Doctor Castelo 52, 28009 Madrid
Oficina de barrio 3	Calle San Modesto 42, 28034 Madrid
Cementerio Sur	Calle Ildefonso González Valencia 6, 28054 Madrid
Tanatorio Sur	Calle Ildefonso González Valencia 6, 28054 Madrid
Crematorio Sur	Calle Ildefonso González Valencia 6, 28054 Madrid

Las sedes secundarias que pudieran existir están al lado de estas consideradas como principales y se puede llegar a ellas sin necesidad de vehículo.

Distribución de los **usuarios** (a efectos de emplazamiento de dispositivos y resto de servicios):
 A modo informativo se adjuntan estadísticas del número de usuarios por turno y emplazamiento de cara a poder dimensionar este servicio teniendo en cuenta que se debe evolucionar del modelo individual actual (la mayoría de las impresoras están conectadas a un PC) a un modelo en el que la mayor parte de las impresoras sean compartidas (y conectadas en red) y sólo existan algunas impresoras críticas y/o de impresión confidencial conectadas a un PC:

	SITE	Planta	Nº Impresoras	Nº Empleados Max
M30	M30 ED-A	0	2	8
	M30 ED-A	1	14	14
	M30 ED-A	2	14	18
	M30 ED-A	-2	1	3
	M30 ED-B	0	2	4
	M30 ED-B	-1	3	8
	M30 ED-B	-2	1	2
	M30 ED-B	1	8	14
	M30 ED-B	2	12	14
	M30 ED-B	3	7	16
TSUR	Tsur	0	5	9
	Tsur	-1	4	7
	Horno Sur	0	1	4
	Cementerio Sur	1	6	8
	Garita Sur	0	2	4
	Horno AL	0	2	4
	Cementerio Al	0	7	8
	Garita Al	0	2	4
	Of Barrio 1	0	2	4
	Of Barrio 2	0	2	4
	Of Barrio 3	0	2	4

Distribución de los **consumos/uso**:

Igualmente, a modo informativo se adjunta cuadro con las cuotas iniciales de impresión/consumo que se quieren inicialmente establecer para cada uno de los departamentos, estas cuotas están basadas en el consumo actual que se espera reducir gracias a las nuevas funcionalidades que se van a implantar en este proyecto:

GERENCIA	2%	2.848,89
COMPRAS	2%	3.561,12
ALMACÉN	0%	569,78
CONSTRUCCIONES	0%	712,22
PERSONAL	3%	4.985,56
ADMINISTRACIÓN/CONTABILIDAD	5%	7.122,23
CAJA	5%	7.264,68
SISTEMAS DE INFORMACION Y PROCESO DE DATOS	1%	1.139,56
COMERCIAL	38%	55.838,31
RRPP	5%	7.264,68
COORDINACIÓN	9%	13.532,24
CONTRATACIÓN	5%	7.407,12
MARKETING	2%	2.706,45
MANTENIMIENTO	1%	1.139,56
TALLERES	0%	427,33
TANATOPRAXIA	1%	1.139,56
CEMENTERIOS ZONA A	11%	15.811,36
CEMENTERIOS ZONA B	5%	7.407,12
HORNO ALMUDENA	3%	4.843,12
CREMATORIO C. SUR	2%	2.279,11
		148.000,00

Estas cuotas se establecerán a nivel de departamento y de carácter **mensual**, el sistema irá registrando el consumo que se vaya produciendo y generará alarmas que anticipen que dicha cuota se va a superar (alarma al 80%, alarma al 90% y alarma al 100%) que se enviarán al responsable de cada uno de estos departamentos, el sistema permitirá pasar cuotas de un departamento que consuma menos a otro que consuma más en cada mes intentando con ello no incumplir el consumo global, no se permitirá superar el consumo global previsto sin previa aprobación expresa por parte de la SFMADRID y siempre teniendo en cuenta el impacto en la cuota mensual.

Otras consideraciones a tener en cuenta de cara al diseño del servicio:

A lo largo de este pliego se menciona en varias ocasiones la necesidad de que el licitante instale dentro de la implantación y coste fijo de la misma todo el equipamiento y servicios centrales para la gestión de esta solución, así como cualquier necesidad de conexión segura e integración con la red privada virtual (RPV) de la SFMADRID o los servicios de red como: DA, ADFS y servicios de ofimática on-line como O365; el licitante de esta implantación debe considerar que estos

servicios e infraestructuras ya estarán activos y que sólo debe hacer el esfuerzo de entender como estos recursos y servicios están diseñados e implementar los medios y/o servicios propios para conectar con ellos de forma segura y sin crear vulnerabilidades o riesgos, quedando sólo esta última parte bajo su responsabilidad tanto a nivel de implantación como posteriores servicios recurrentes de soporte/operación y sin coste extra para SFMADRID. En el caso de que el licitante tenga que hacer peticiones a estos medios/servicios ya establecidos tendrá la capacidad de ello recibiendo la autorización oportuna de la SFMADRID pero sin generar ningún coste extra.

Las incidencias y/o peticiones que se generen en el transcurso de la implantación pero también durante la prestación de los servicios recurrentes serán aperturadas dentro de la plataforma de incidencias y solicitudes de la SFMADRID SA y serán tramitadas allí pudiendo tener el licitante acceso a la misma mediante recepción de notificaciones de correo electrónico y acceso directo a la plataforma por WEB, salvo acuerdo justificado no se aceptarán otras plataformas externas a la mencionada para esta gestión.

Finalmente, también como comentario global se indica que la SFMADRID contrata esta implantación en modalidad de derechos de uso, plataforma y servicios gestionados siendo el licitante el que adquiera todo lo necesario para cubrir los requisitos mínimos aquí descritos, mantenerlos en garantía y correcto estado de uso.

Proyecto de Implantación Servicios de Impresión, FAX y Digitalización

1.- Estudio situación actual de sedes, equipamiento y patrones de impresión/FAXES.

Alcance, acto seguido se describe el entorno actualmente en uso en la SFMADRID que servirá como punto de partida de cara al diseño de la nueva solución y su posterior migración:

- 9 sedes
- 30 impresoras tipo uso administrativo
- 110 impresoras uso operaciones (App a medida INFORMIX/i-4GL/GENERO y conexión a un PC)
- costes aproximados tóner y folios último período de 12 meses = 48000 (36k tóner y 12k folios).
- 55.000 faxes / año (48 equipos FAX)
- 300 usuarios (que se migrarán a OneDrive en proyecto aparte)
- 20 departamentos (que se migrarán a SharePoint en proyecto aparte)
- Políticas de alta/baja/modificación de dispositivos en Directorio Activo o de Seguridad de red recibidas desde proveedor externo con el esquema a seguir de cara a esta implantación.
- Configuración/estructura de Red Privada Virtual (RPV) y DA/ADFS recibida desde proveedor externo.
- Configuración sistema de Telefonía (FAXES) recibida desde proveedor externo.

Entregables mínimos, como resultado de esta fase se requiere como mínimo de lo siguiente:

- Diseño de Solución para impresión/faxes/digitalización en red uso administrativo (áreas back-office)
- Diseño de Solución para impresión/faxes/digitalización en red App a medida (áreas de operaciones, servicios, cementerios, etc.)

- Decisión final de que equipos multifunción se va a implantar y justificación a la SFMADRID de la misma con su estrategia de migración (incluyendo mapeo entre equipos actuales y su equivalente en la nueva estrategia).
- **Actualización del inventario de equipamiento actual incluyendo el rediseño de la estrategia de migración o mapeo antes mencionado de cada ítem y/o zona de trabajo a la nueva solución.**
- Diseño de la arquitectura de conexión a RPV, DA/ADFS, O365, Antivirus, FAXES o cualquier otro equipamiento o sistema de la SFMADRID con el que se interactúa, así como de cualquier otro elemento central de su solución (servidores o licencias o equipamiento).
- Detalle de cómo configurar/plataformar los recursos (servidores, impresoras, software, etc.) cumpliendo las normas de seguridad de la SFMADRID, detalle de cómo añadir los elementos nuevos al DA de la SFMADRID cumpliendo la estructura planteada, con especial hincapié a como se va a garantizar la compatibilidad con los sistemas de impresión actuales de la aplicación central de servicios funerarios.

1.2. **Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida) / digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.**

Alcance, acto seguido se describen las volumetrías e información de entorno que el licitante debe tener en cuenta como mínimos de cara al diseño de su solución:

- 9 sedes
- 300 usuarios (OneDrive)
- 20 departamentos (SharePoint)
- Políticas de alta/baja/modificación de dispositivos en Directorio Activo o de Seguridad de red
- Configuración/estructura de red y DA/ADFS, OneDrive y SharePoint, así como de cualquier otro elemento central de su solución (servidores o licencias o equipamiento).
- Configuración sistema de Telefonía (FAXES)

Entregables mínimos, como resultado de esta fase se requiere como mínimo de lo siguiente.

- Implementación de Solución para impresión/faxes/digitalización en red uso administrativo
- Implementación de Solución para impresión/faxes/digitalización en red App a medida
- Instalación/Configuración de cualquier equipamiento de lectura de tarjetas (incluyendo el suministro de las propias tarjetas, que se entregarán con un protector y una cinta para llevar alrededor de cuello con comodidad), herramienta de gestión y control de los dispositivos, conexiones, inventario, monitorización, etc.
- Integración RPV, Antivirus (si aplica), DA/ADFS (SSO), O365, así como de cualquier otro elemento central de su solución (servidores o licencias o equipamiento).
(solo se admitirán conexiones desde la RPV de la SFMADRID y/o desde dispositivos móviles o personales autorizados)
- Integración con sistema de Telefonía para faxes
- Creación de los manuales de usuario y/o elementos de formación.
- Prueba PILOTO de todos los servicios al menos en dos emplazamientos con un usuario de administración y un usuario de la aplicación a medida, también pruebas piloto de

usuarios remotos. Igualmente pruebas y verificaciones de seguridad. No se comenzará con el despliegue hasta haber finalizado con éxito el PILOTO y pruebas mencionadas.

- Planificación de despliegue teniendo en cuenta los horarios y servicios y tiempos de actividad o momentos críticos de cada área y/o usuarios pudiendo contactar con ellos directamente para agendar el mejor momento, el licitante estudiará la situación actual y propondrá un plan de despliegue que implique el menor impacto en la actividad de la SFMADRID, para lograr este plan se tendrán en cuenta trabajos fuera de horario e incluso fines de semana o festivos si es necesario.

Una vez cerrado el plan se entregará un seguimiento periódico (mínimo cada 3 días del mismo) con planes de remediación para cualquier desfase que se vea no se puede compensar.

Para este plan se tendrá en cuenta suficientes tiempos de soporte post-entrega para resolución de dudas e incidencias al usuario, no se dará por finalizada la entrega de un equipamiento hasta conseguir la validación expresa del usuario o área receptor del mismo.

El licitante contará con la colaboración del personal de la SFMADRID y/o de los proveedores responsables de los servicios externos necesarios en las primeras instalaciones (área piloto) siendo 100% autónomo en el resto del despliegue.

Resto de temas a tener en cuenta en Instalación/Configuración:

Para la creación de usuarios finales, de software base y/o administración se seguirán las normas establecidas a nivel de seguridad de la información en la SFMADRID, las Políticas a configurar serán:

1. Los usuarios finales estarán vinculados al directorio activo (ADFS) y con SSO.
2. Nomenclatura de usuarios de servicios, sistema operativo y admin que no usen en modo operativo el sistema:

admin_emsfweb_ftp

siendo Admin la función, en este caso administrador
emsfweb la solución/entorno/aplicación
ftp el servicio dentro de esa solución/entorno/aplicación

3. Caducidad o renovación de contraseña de usuarios de administración y sistema operativo de 12 meses a realizar de forma controlada/planificada.
4. La contraseña generada inicialmente en la creación o reseteo forzado de la misma debe ser cambiada por el usuario por una que sólo conozca él en su primer acceso.
5. Complejidad de la contraseña:
CARACTERES -> 8
MAYS. -> 1 carácter al menos obligatorio
MINS. -> 1 carácter al menos obligatorio



NÚMS. -> 1 carácter al menos obligatorio

CARACTERES ESPECIALES {!(|'".\$€%&/=¿?Ñ* -> SI

6. 3 INTENTOS hasta bloqueo, DURACIÓN DEL BLOQUEO -> INDEFINIDO

1.3. Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.

Alcance, acto **seguido** se describen las volumetrías e información de entorno que el licitante debe tener en cuenta como mínimos de cara al diseño de la migración:

- 9 sedes
- 300 usuarios (OneDrive)
- 20 departamentos (SharePoint)

Entregables mínimos, como resultado de esta fase se requiere como mínimo de lo siguiente.

- Entrega y puesta en marcha del nuevo equipamiento
- Puesta en marcha de Solución de impresión/faxes/digitalización, así como de cualquier otro elemento central de su solución (servidores o licencias o equipamiento).
- Gestión del alta en Directorio Activo del equipamiento con proveedor responsable (conexión a ADFS, configuración DHCP, DNS, etc.)
- Confirmación de cumplimiento de políticas de seguridad global de equipamiento y específicas de usuario, conexión segura a O365, etc.
- Inventario actualizado en herramienta de gestión / monitorización de todo el equipamiento finalmente implantado, así como de cualquier otro elemento central de su solución (servidores o licencias o equipamiento).
- Formación a usuarios y programa de gestión del cambio (*):
 - existirá una formación inicial al área en la que se instala el equipamiento en la instalación del mismo,
 - existirán formaciones “de aula” semanales a las que los usuarios podrán apuntarse libremente llevado registro de las mismas,
 - la documentación de formación se entregará en formato electrónico y se publicará en SharePoint en lugar público para consulta y sesiones de refuerzo.
 - Finalmente se desarrollarán pequeños documentos o “píldoras” formativas con las que se recordarán a los usuarios las principales funcionalidades de cara a ser usadas por la SFMADRID en el plan de gestión del cambio, comunicación y como refuerzo de conocimientos.

(*) Requisitos de cara al registro y control de la formación:

Las definiciones de las diferentes iniciativas formativas se determinarán al menos con el siguiente detalle:

- CIF, Teléfono, dirección de la empresa que imparte la formación
- título de la formación,
- colectivo a la que va destinada,
- objetivos principales de la formación,
- detalle concreto de días,
- número de horas de cada día, temario,
- DNI, nombre y contacto (email y teléfono) del formador

Los contenidos se trasladarán con 2 semanas de anticipación a la SFMADRID para su revisión y posibles mejoras/ajustes, una vez estos contenidos sean validados se realizará

la formación asociada, las formaciones deberán tener al menos dos sistemas de medición:

- una encuesta final en la que se valore la formación en sí, conocimientos del formador, medios, etc.
- un examen en el que valorar la eficiencia de la formación, siendo este un examen individual por asistente que permita ver el progreso de conocimientos, en el caso de que haya asistentes que no hayan superado los conocimientos mínimos del examen se les deberá incluir en otra convocatoria hasta lograrlo o trabajar con ellos en el refuerzo de conocimientos que lo consiga.

Los materiales de formación (documentos, presentaciones, documentos de reciclaje, encuestas, etc.) se entregarán en formato electrónico para su publicación en portales de formación on-line.

El licitante contará con la colaboración del personal de la SFMADRID y/o de los proveedores responsables de los servicios externos necesarios en las primeras instalaciones (área piloto) siendo 100% autónomo en el resto del despliegue.

1.4. **Desactivación y destrucción del equipamiento actual**

Se entiende como trabajo a realizar en esta fase la revisión de aquellos dispositivos que entren en el programa de migración, la destrucción de aquellos que no estén en correcto estado y la puesta a disposición del equipo de Sistemas de Información de aquellos que aún tengan capacidad de ser usados.

Alcance:

- 120 impresoras, 28 faxes
- 1 servidor impresión/faxes

Entregables mínimos:

- confirmación de destrucción de los dispositivos sin vida útil siguiendo normativa 27001 y 14001

1.5. **El resto de información necesaria y a tener en cuenta en este proyecto/servicio.**

Detalles sobre solución actual **impresión/FAX en aplicación a medida (INFORMIX/GENERO)**:

IMPRESIÓN:

- Cliente SSH que conecta la aplicación core, dentro de este cliente existe configurada la impresora local conectada a ese PC.
- Igualmente, dentro de la aplicación existen más de 90 impresoras de "sistema" configuradas con una IP fija en el equipo para impresión desde cualquier lugar de la aplicación core, cualquier usuario desde su equipo conectado a la aplicación puede lanzar impresiones a estas impresoras, aunque no sean suyas locales.
- Actualmente las impresoras de "sistema" necesitan de un intérprete (LPD server, característica de Windows a activar en el PC) que sirve de emulación entre Linux (App core) y Windows

(equipo cliente).

FAX:

- Existe un servidor de fax con dos líneas telefónicas analógicas de fax conectadas con un listín de teléfonos asociados, así como los usuarios autorizados, desde la aplicación core se envían órdenes de impresión a esos faxes durante la distribución de tareas y órdenes de trabajo.

La solución que el licitante debe plantear sustituirá toda esta forma de trabajo (tanto la de impresión como la de faxes) por una solución equiparable a la que se tiene en cualquier otra aplicación de mercado sin que existan dependencias de las impresoras con sus PC's, asegurando la impresión de los documentos e inclusive la reimpresión de los mismos en caso de error de la impresora, para ello se contará con la participación del equipo de Desarrollo y de SAU de la SFMADRID si fuera necesario hacer modificaciones en el desarrollo a medida actual pero siendo el licitante siempre el líder de la implantación y el despliegue.

Tipo de **equipamiento y servicios:** se instalarán siempre **equipos de gama profesional**, implantados por suministradores con acceso directo al servicio técnico del fabricante o a servicios técnicos acreditados a nivel global de toda la solución: equipos, servidores, software, etc.

Se requiere equipamiento con ratios de incidencias/reparaciones/sustituciones por debajo de la media en base a los ratios que disponga el propio licitante en su experiencia o la de su servicio técnico.

El equipamiento siempre se mantendrá en estado de correcto uso, con sus consumibles, y con dentro de la garantía del fabricante con cobertura ante incidencias, roturas, robos, etc.

En el caso de que el equipamiento pueda guardar algún tipo de información y que esta no se borre automáticamente se requerirá que los discos internos o el sistema de almacenamiento tenga la información cifrada.

Cualquier servidor/licencia/etc. que sea necesario para la gestión de la solución deberá ser proporcionado en modalidad PaaS por el proveedor y su conexión a, las características de dicho sistema aparecen explicadas en apartados posteriores de este documento si que suponga un coste extra para SFMADRID. El acceso a dicho sistema por personal de la SFMADRID se realizará mediante el usuario de directorio activo y con SSO

Siendo más concretos y para el equipamiento principal, acto seguido se detallan los **requisitos mínimos de cada equipamiento:**

EQUIPOS **MULTIFUNCIÓN** (Fotocopiado, Impresión, Escaneado, FAX,



Digitalización):

- Fotocopiado:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - B/N y color, 2 bandejas de Din A4, 1 bandeja de Din A3, 1 Bandeja ajustable, Clasificación de trabajos, Impresión a doble cara, engrapado, más de 50 páginas por minuto.
- Impresión:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - B/N y color, 2 bandejas de Din A4, 1 bandeja de Din A3, 1 Bandeja ajustable (que admita impresión de cartas, por ejemplo), Clasificación de trabajos, Impresión a doble cara, engrapado, más de 50 páginas por minuto para color y 55 para B/N
 - Capacidad de guardar los trabajos en buzón con identificación de usuario de red
 - Control de confidencialidad, liberar la impresión cuando el usuario se identifique en la impresora con usuario de Directorio activo
 - Capacidad de impresión desde USB
 - Capacidad de impresión en remoto
- FAX:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - Conectividad con sistema de Telefonía IP.
 - Capacidad de envío desde USB
 - Capacidad de envío en remoto
- Digitalización:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - Resolución hasta 600x600 dpi,
 - formato de salida tiff – jpg – pdf
 - posibilidad de definir el nombre del fichero de salida o nomenclatura estandarizada dependiente del usuario y su departamento
 - envío del documento por email, FTP, OneDrive personal, SharePoint departamental o USB
 - B/N y color
 - Digitalización a doble cara
 - Din A4 y A3
 - Alimentación automática
 - Capacidad de protección de los documentos con contraseña
 - Para realizar los procesos de digitalización conforme a ENI debe cumplir el estándar TWAIN.

RESTO de **requisitos a nivel de equipamiento:**



- Equipamiento “eco-inteligente” que cumpla las normas medioambientales, de bajo consumo y ahorro de energía en caso de inactividad.
- Todos los dispositivos deben soportar conectividad 10/10/1000 o superior y tener la compatibilidad garantizada con sistemas Windows, Mac, Linux, Unix, Android, IOS además de las principales aplicaciones y herramientas de sistemas de información, sean ofimáticas o aplicaciones tipo ERP/CRM.
- Deben contar con drivers para plataformas Windows y Linux.
- Todos los dispositivos deben disponer capacidad de impresión a doble cara e incluso varias páginas por cara.
- Capacidad de impresión desde dispositivos móviles y posibilidad de uso de tecnología NFC.
- Soporte Wifi y Wifi direct y/o arquitectura abierta para conexión segura con otros sistemas o aplicaciones o sistemas de flujos de trabajo.
- Soporte Adobe postscript 3.0 o superior
- Capacidad de impresión “follow you” en todos los dispositivos, es decir, el usuario o aplicación enviará el trabajo al pool y luego recogerá la impresión en la impresora que quiera simplemente con su autenticación mediante usuario/contraseña, se configurará una caducidad/purgado de los trabajos por defecto de 24h para aquellas impresiones que no se reclamen por parte del usuario.
- Los dispositivos permitirán la identificación de usuario mediante tarjeta para acelerar la identificación del mismo en el equipo.
- La pantalla táctil de interacción del usuario y el software de gestión de todas las impresoras debe ser el mismo y con las mismas capacidades.

Distribución de los equipos:

- 8 multifunción de **tamaño pequeño** para instalación en una mesa de trabajo (oficinas con escasez de espacio).
- 20 multifunción de **tamaño pequeño** para instalación como esclavas en un PC y de uso exclusivo por un ordenador (impresiones de carácter **confidencial**).
- **el resto según necesidad o estimación del licitante tomando como base las necesidades del servicio.**

Requisitos globales aplicables al **software de gestión, características MÍNIMAS:**

- El sistema deberá permitir implementar políticas de impresión B/N o Color en base a los atributos del usuario que imprime.
- Existirá una consola centralizada para despliegue de software y control de equipamiento.
- En dicho sistema se realizará el inventario, localización y control de



estado de los dispositivos con indicador de actividad y control remoto sobre los mismos.

- En dicho sistema se realizará el registro de las incidencias, recarga de consumibles y mantenimientos preventivos realizados, con capacidad de control remoto de los mismos.
- También se considera como necesario tener un panel con la información de actividad de cada usuario que permita a cada uno de ellos conocer su propia actividad histórica con métricas de evolución y acceso al detalle del último año y el año en curso.
- Esta misma información estará accesible para consulta en global para el administrador interno de la SFMADRID por todos prismas posibles, entre ellos: usuario, departamento, localización, tipo de actividad, dispositivo, origen, destino, costes estimados de impresión, de consumibles, incidencias, disponibilidad del equipo, etc.
- Se dispondrá de un monitor del pool de impresión y faxes con el objetivo de tener controladas las impresiones, poder hacer reimpressiones o cambios siempre que se tenga la autorización para ello.
- Finalmente, y para facilitar tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo, así como la provisión y sustitución de consumibles y din A4/A3 que realizará el proveedor este sistema emitirá las alarmas necesarias con las que organizar y anticipar dicho trabajo.

Otros requisitos asociados al **proyecto / solución / servicios**:

- El proveedor dispondrá de acceso autorizado al proveedor que gestiona el directorio activo y ADFS tanto para las altas/bajas/modificaciones de la solución durante el contrato de soporte. Esta coordinación y acceso también se habilitará para el proveedor que gestione OneDrive y SharePoint o cualquier otra solución o sistema a la que se deba conectar este sistema.
- Los servicios asociados a todo este equipamiento, servidores y licenciamiento deberán mantener toda la instalación al día, en correcto estado y funcionamiento (incluyendo consumibles), así como siempre dentro de la garantía del fabricante asociado de cada dispositivo o software de la solución. Esto aplica tanto toda la solución tanto elementos centrales, conexiones, como elementos individuales desplegados todo ello con el mismo coste fijo para SFMADRID.
- Todos los dispositivos deberán tener el contador de copias/impresiones/digitalización/faxes a cero y aquellos que aporte el proveedor ser de primer uso.
- Todos los equipos se asegurarán para evitar su mal uso, roturas o robos.
- Se desarrollará un protocolo de alta baja modificación de Impresoras y faxes en el que participarán los equipos de desarrollo de SAU y el proveedor.

Gestión global del proyecto (PMO)

1.- Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.

El persona o responsable por la parte del licitante que gestione este proyecto será un equipo técnico con conocimiento directo del ámbito de estos servicios y que aporte liderazgo y seguimiento desde una posición técnica y de gestión y no sólo de gestión, se entiende esta posición como una oficina técnica con capacidad de planificación y coordinación de tareas y equipos.

Alcance / Entregables mínimos:

- Trabajo on-site durante toda la implantación (aunque no se prevé una dedicación full-time para este proyecto).
- PMO
- Seguimiento periódico
- QA
- Planes de remediación
- Cierre del proyecto y activación servicios de soporte.

El licitante explicará su propuesta de modelo de gestión para este proyecto explicando cómo va a asegurar la correcta ejecución del mismo con al menos: planificación y seguimiento, puntos de validación, control de tareas y equipos, coordinación con terceros, etc.

Servicios recurrentes:

1.- Hosting de servidores (CPD Tier 3 o superior) + licenciamiento Y MENSUALIDAD de equipamiento/licencias en uso.

Alcance / Entregables mínimos:

Para la parte de elementos centrales de la solución: los servidores, capacidades y licenciamiento serán sugeridos por parte del licitante con los requisitos mínimos que sirvan para soportar el rendimiento actual y con suficiente escalabilidad futura, la SFMADRID sólo contratará un servicio global con un tope de presupuesto mensual.

El equipamiento, software, licencias, conexiones y/o cualquier otra parte de esta solución deberá estar siempre en correcto estado de uso y con garantía del fabricante.

Gracias a este servicio se sustituirán los equipos que hayan sufrido robos, roturas, fallos eléctricos o cualquier tipo de desperfecto que impida su uso en perfectas condiciones incluyendo la obsolescencia anteriormente mencionada (medida en base a la garantía de fabricante) todo ello sin coste extra para la SFMADRID, el licitante protegerá física y lógicamente toda la solución para evitar que en la medida de lo posible este tipo de eventualidades.

Detalle de niveles de servicio:

Sustitución de equipos "críticos" en menos de 4 horas (servicio 24x7).

Se definen como dispositivos críticos, el 10% de los que se encuentren en uso, que se identificarán en el inventario durante la implantación (impresoras, multifunción etc.) y se revisarán mensualmente.

Entrega de posibles equipos nuevos o sustituciones en menos de 4 días laborables después de petición

Disponibilidad mínima del Servicio y Hosting global 99,5% en 24x7

2.- Servicios de Incidencias 24x7

Sistema de ticketing y protocolo de resolución de incidencias con aplicabilidad a todos los bienes y servicios implantados.

El adjudicatario deberá diseñar los sistemas de monitorización necesarios para anticipar caídas de los bienes y servicios implantados y asegurar el cumplimiento de los SLA's.

Se parte de la premisa que los servicios se deben diseñar como servicios de uso intensivo y poca tolerancia a fallos, 24x7x365 con alta disponibilidad y redundancia, así como con una rápida recuperación en el caso de fallos.

Este servicio 24x7x365 NO sólo aplica a los dispositivos multifunción en sí, sino al resto de servicios y plataformas que sirven para su gestión (incluyendo las tarjetas de identificación para la impresión). Los equipos multifunción deben tener la posibilidad de "follow-me printing" con lo que este servicio de 24x7x365 sólo aplica a aquellos dispositivos multifunción que no dispongan de alternativa cercana en el mismo edificio (20 equipos multifunción máximo a seleccionar en implantación) y a todo el resto de bienes y servicios gestionados de esta solución.

En el caso de que el adjudicatario quiera cubrir el 24x7 de la parte de equipos multifunción con un equipo alternativo para evitar en parte este despliegue de servicios, este NO contará a efectos de cuota de planta instalada, sólo en base a las impresiones que se emitan por él en el momento en el que esté en uso.

En actividades de resolución de incidencias y mantenimiento correctivo, el equipo de la SFMADRID actuará cuando sea necesario como equipo de diagnóstico y primer nivel de soporte y posteriormente el equipo del adjudicatario realizará el resto del trabajo hasta resolución incluyendo cualquier necesidad de desplazamiento o trabajo de campo.

En horario fuera de soporte del área de IT de la SFMADRID los directores y responsables de servicio actuarán como personal de contacto, para facilitar su gestión el adjudicatario proveerá a la SFMADRID de un/unos formularios con el protocolo de información que el usuario debe documentar antes de llamar a soporte con aquellas verificaciones y diagnósticos necesarios a realizar desde el punto de vista de un usuario y que aceleren la resolución de la incidencia al adjudicatario.

Detalle de niveles de servicio:

Escalado de incidencias ilimitado (canal correo y telefónico) y garantía de resolución por SLA.

En la resolución se emitirá en un 25% de los casos encuesta al usuario.

Incidentes VIP = < 30 minutos 98%

Incidentes críticos = 4h 98%

Incidentes importantes = 8h 98%

Incidentes básicos = 16h 98%

(tiempos de resolución)

Incidencias reabiertas <= 1%

Reclamaciones de usuario inferiores al 2% de las incidencias abiertas

Puntuación media en encuestas >= 7 puntos sobre 10 durante los 3 primeros meses y 8 a partir del 3er mes en adelante

TODAS las reclamaciones de usuario o las respuestas inferiores a 6 puntos deberán tener un plan de remediación con eliminación de causa raíz (se presentarán informes en seguimiento del servicio).

Disponibilidad de los servicios 99,5% en 24x7

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia con medios propios y con equipamiento propio.

3.- Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación

Sistema de ticketing y protocolo de resolución de peticiones de servicio, Operación/Explotación con aplicabilidad a todos los bienes y servicios implantados.

En actividades de resolución de peticiones de servicio, Operación/Explotación, el equipo de la SFMADRID actuará cuando sea necesario como equipo de diagnosis y primer nivel de soporte y posteriormente el equipo del adjudicatario realizará el resto del trabajo hasta resolución incluyendo cualquier necesidad de desplazamiento o trabajo de campo.

Se entenderá también por ejemplo como petición de servicio la de mudanza o desplazamiento del equipamiento de una localización a otra o su desconexión temporal y almacenamiento durante obras o similar.

Alcance / Entregables mínimos:

Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones, entrega de la estimación de esfuerzo y fecha de resolución objetivo en menos de 2 días desde petición).

Las peticiones recurrentes se diseñarán de forma estándar con requisitos mínimos de información, aprobación, protocolo de actuación y tiempos de respuesta, etc.

Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital.

4.- Servicios de Gestión de Cambio

Alcance / Entregables mínimos:

Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).

Gestión de cambios estándar con periodicidad mínimo bisemanal.

Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital.

5.- Servicios de Monitorización y disponibilidad.

Alcance / Entregables mínimos:

Se realizará una configuración de monitorización personalizada a la implantación tanto de servidores, conexiones, equipamiento, etc.

Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

6.- Servicios de Administración.

Dentro de estas actividades se incluyen todas las relativas a la administración y mantenimiento preventivo, el adjudicatario ofrecerá un servicio de mantenimiento preventivo que complemente al correctivo de puntos anteriores. Entenderemos por mantenimiento preventivo aquellas tareas diseñadas con el objetivo de anticiparse a cualquier incidencia o problema que pudiera surgir tanto en el equipamiento como en el resto de la solución.

Para ello se revisarán los equipos y servicios, realizando pruebas y estudios periódicos que verifiquen el correcto funcionamiento de las instalaciones (dicho plan podrá estar, para ser más eficiente y evitar exceso de viajes, asociado al plan de reposiciones de consumibles). El adjudicatario elaborará un plan completo de tareas a realizar a nivel preventivo para el mantenimiento del sistema, el cual deberá documentarse de forma adecuada y será entregado periódicamente para su seguimiento y evaluación.

El adjudicatario contemplará la reposición (fuera de la ya establecida y necesaria de los consumibles) de cualquier parte del equipamiento que presente fallo (siendo esto transparente para la SFMADRID), lo mismo ocurre con la actualización de versiones que corrijan errores del software de aplicación de cualquiera de los sistemas instalados, se deberá asegurar en todo momento que el equipamiento, licencias y servicios permanezcan en correcto uso y con garantía en vigor de sus fabricantes.

Finalmente es importante que el adjudicatario también tenga en cuenta y que valore adecuadamente que cualquier cambio o upgrade deberá realizarse manteniendo en la medida de lo posible la coherencia y compatibilidad de la implantación y que si es necesario conllevará el consecuente reciclaje de formación/gestión del cambio (a técnicos y usuarios) y por supuesto upgrade de la documentación asociada.

Alcance / Entregables mínimos:

Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, mantenimiento preventivo, etc.

Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de crecimiento y espacios por incremento de consumos, etc. etc.

Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital.

7.- Servicios de Back-up.

Para aquella parte o partes de la solución que lo pudieran requerir (servidores y/o configuraciones) y que sean necesarias para la restauración rápida del sistema.

La solución de back-up permitirá la restauración rápida de servidores de impresión, FAXES, conexiones con O365, solución antivirus, conexiones con ADFS y/o cualquier otro elemento externo o software que gobierne la solución, integraciones y demás.

Alcance / Entregables mínimos:

Se realizará una configuración de back-up personalizada a la implantación.

Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas

Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por el proveedor.

Solicitudes de Recuperación de equipamiento mediante peticiones de servicio.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

8.- Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio

Para aquella parte o partes de la solución que lo pudieran requerir (equipamiento, servidores y/o configuraciones) y que sean necesarias para la restauración rápida del sistema y partiendo de la estrategia de back-up anterior para su restauración sobre el mismo site.

El adjudicatario proveerá los procedimientos necesarios a ejecutar ante fallos o errores que se pudieran dar en los servicios contratados. Por la criticidad del negocio de la SFMADRID se establecerán planes de verificación de la continuidad de los servicios contratados y el adjudicatario propondrá simulacros planificados para verificar la continuidad del servicio.

Los servicios de recuperación ante fallos y plan de continuidad se ejecutarán al menos una vez al año y se mantendrán actualizados con frecuencia mensual y/o ante cambios de gran impacto.

Se entiende este servicio de recuperación como una solución que se basa en el servicio de back-up (explicado en punto aparte) o en servicios de reposición de equipamiento o consumibles, pero de recuperación en el mismo site desde el que se presta el servicio regular, no existe centro alternativo, sino que simplemente se protege el dato, configuración o equipamiento con back-up que se garantizan con copia en diferentes ubicaciones.

Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores de la totalidad o partes de la implementación.

Dentro de estos servicios se enmarca igualmente la definición de un plan de emergencia que contendrá la descripción del plan de actuación que deberá seguirse en el caso de que se produzca un desastre o incidencia en el servicio.

Alcance / Entregables mínimos:

Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual de su correcto funcionamiento.

Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores, a solicitar mediante petición de servicio.

Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores de equipos y licencias individuales.

RTO y RPO a detallar por el proveedor.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

9.- Servicios de Seguridad

Servicios de monitorización de seguridad global de toda la implantación, con especial atención a las interconexiones con terceros y accesos; y coordinación con los servicios centrales de seguridad de red que tiene contratados la SFMADRID.

Igualmente, los servicios de recuperación verificación de seguridad (penetration test, etc.) se ejecutará a la finalización de la implantación y posteriormente una vez al año o cuando se hagan cambios significativos en la implantación.

Conexión con Red Privada Virtual de la SFMADRID, plataformado de equipos cumpliendo políticas de la RPV y Directorio Activo, etc.

Servicios de seguridad de servidores y licencias monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales, si es aplicable también a equipos multifunción.

Aplicación del parcheado y resolución de vulnerabilidades y/o amenazas a través de servicio de administración tanto a equipos como aquello que pudiera afectar a servicios.

En caso de ataque o infección por virus de cualquiera de los servicios, actuación de bloqueo de la amenaza en menos de 4h con horario de servicio 8x5 o 24x7 en aquellos ataques que impacten en el nivel de disponibilidad, eliminación total del virus o la amenaza y actualización de los sistemas en menos de 12 horas desde detección.

El adjudicatario justificará en su respuesta a este pliego el plan de trabajo a este respecto teniendo en cuenta que debe cumplir normativa 27001 tanto en la realización de los servicios como en el caso de que en su ejecución existan incidencias.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia.

10.- Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua

Sistema de Cálculo y seguimiento de los niveles de servicio (SLAs), diseño y ejecución proactiva de planes de mejora (con aplicación para todos los bienes y servicios).

La empresa adjudicataria deberá proporcionar las herramientas necesarias para la medición de la calidad del servicio y facilitar periódicamente los datos correspondientes basados en medidas objetivas que permitan acreditar la calidad del servicio prestado.

Las paradas de servicio programadas por el contratista deberán avisarse con una antelación mínima de cinco días laborables para solicitar la conformidad con la SFMADRID, proporcionando entre otros datos, fecha y hora de la parada, duración estimada, objeto de la intervención, tareas a realizar, elementos y servicios afectados por la parada, así como datos de las personas encargadas de su ejecución.

Asimismo, el compromiso de calidad se medirá en relación al tiempo medio de detección y comunicación de averías y el tiempo medio de resolución de las mismas.

Se valorará positivamente que se incluyan otros SLA's que no se encuentren reflejados y que aporten elementos adicionales a los servicios solicitados de gran valor.

El equipo responsable por la parte del licitante que gestione este servicio será un equipo técnico con conocimiento directo del ámbito de estos servicios y que aporte liderazgo y seguimiento desde una posición técnica y de gestión y no sólo de gestión, se entiende esta posición como una oficina técnica con capacidad de planificación y coordinación de tareas y equipos.

Alcance / Entregables mínimos:

Seguimiento periódico mensual en detalle con informes de la actividad, así como de los SLA's y niveles de su cumplimiento.

Programa de Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global, aseguramiento de la calidad a sugerir por el solicitante.

Presentación de planes de mejora del servicio 2 veces al año con planes reales que mejoren la tecnología o usabilidad o que repercutan en mejora de costes o percepción de usuario y que tengan un plazo de implantación en menos de 1,5 meses

Cumplimiento de la entrega de los informes de seguimiento y punto de situación del servicio a tiempo en un 98% de las ocasiones (2 día laborable de cada mes)

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia y para las reuniones periódicas de seguimiento.

Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

1.- Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

Alcance / Entregables mínimos:

Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio.

Informe inicial de servicios y plataforma entregado en la activación de los servicios.

Actualización de la documentación e inventarios cada mes (el inventario se utilizará para el cálculo de la mensualidad del equipamiento).

Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.

El plan de devolución del servicio se diseñará para una ejecución inferior a 1 mes desde su inicio.

Cumplimiento de los plazos de entrega de la documentación en un 98% de las ocasiones.

2. FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La fecha de finalización de la implantación e inicio de los servicios recurrentes será de **no más de 20 semanas desde el inicio del proyecto**, teniéndose en cuenta que **desde la semana 9 se irá realizando el despliegue gradual de la solución y migración**, se adjunta ejemplo ilustrativo del plan de proyecto (el adjudicatario deberá aportar el suyo equivalente a este en el caso de desacuerdo y justificar las diferencias):

	Predecesoras/ Dependencias	1				2				3				4				5			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
1. Estudio situación actual de sedes, equipamiento y patrones de impresión/FAXES	N/A																				
2. Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida) / digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.	1																				
3. Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.	1;2																				
4. Desactivación y destrucción equipamiento actual	1;2;3																				
X. Activación de Servicios recurrentes, Config. Recuperación, etc.	1;2;3;4																				
1. Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.	N/A																				

El proyecto se iniciará **15 días después de la formalización de la contratación.**

2ª. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante la SFMADRID, como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con la entrega y los trabajos encomendados o incidencias que puedan surgir ante la contratación de esta prestación, bien por indicación de la SFMADRID o del propio proveedor.

3ª. CLÁUSULAS SOCIALES DE CARÁCTER OBLIGATORIO

- 1.-** La empresa adjudicataria de la prestación debe respetar las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea, así como las de la Organización Internacional del Trabajo.

Su incumplimiento conllevará las penalizaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

- 2.-** En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los licitadores, o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentando con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

- 3.-** La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante declaración responsable, indicando de modo concreto las medidas y actuaciones llevadas a cabo, en cumplimiento de lo anterior.

- 4.- La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinada a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

- 5.- Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente,
- 6.- Las personas responsables del contrato supervisarán, con carácter anual, el cumplimiento de las obligaciones que, en relación con las cláusulas sociales se hayan impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el pliego, o hayan sido ofertadas por éste, así como las que deriven de la legislación social y laboral vigentes.

De esta supervisión se evacuará el pertinente Informe escrito, que será remitido al contratista, y del que pudieran derivarse las responsabilidades pertinentes.

4ª. FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE LA SFMADRID.

La SFMADRID inspeccionará en todo momento la forma de prestación de los diferentes servicios en relación con las especificaciones del presente PPTP, a cuyo efecto mantendrá un servicio de inspección con la organización que estime oportuna.

Las facultades de los empleados de la SFMADRID designados para desempeñar las funciones de inspección, serán las siguientes:

- a) Controlar que la entrega de los materiales se hace de manera adecuada y estos se encuentran en perfecto estado.
- b) Controlar que los trabajos se efectúen oportunamente y en la forma estipulada.
- c) Controlar si se cumple tanto lo estipulado en el presente PPTP, como en los posibles compromisos posteriores del adjudicatario en cuanto a la prestación del servicio de garantía.

Las decisiones de los empleados de la SFMADRID serán ejecutivas y se cumplirán de forma inmediata, o en su caso, en el plazo que fije el adjudicatario o persona que en cada momento lo represente con el visto bueno del responsable que la Dirección de la SFMADRID designe en cada momento.