

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

***PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE IMPRESORAS DE RESGUARDOS PARA LA RED DE VENTAS DE SELAE, ASÍ COMO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.***

**EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº 24/115**

## ANTECEDENTES

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (en adelante “SELAE” o la “Sociedad”) tiene por objeto la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades, como por ejemplo, los juegos propiamente dichos, loterías, apuestas, rifas y concursos, tanto los realizados a través de medios presenciales como a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos, interactivos, audiovisuales o cualesquiera otros que se pudieran crear o establecer en el futuro.

En la actualidad SELAE cuenta con una red de puntos de venta en un número aproximado de 10.927 que tienen instaladas 13.191 impresoras de resguardos conectadas con terminales de juego.

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es contratar el suministro de Impresoras de Resguardos para su correcta integración con los Terminales de juego, así como los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Impresoras (incluyendo Hardware y Software) y el Servicio de Mantenimiento Evolutivo.

El objeto comprende:

- (i) El suministro de las Impresoras (“**Suministro**”) incluye:
  - El suministro inicial de 4.000 Impresoras. (“**Impresoras Iniciales**”).
  - El suministro de Impresoras adicionales por encima de la cantidad de Impresoras Iniciales. (“**Impresoras Adicionales**”) Este suministro se realizará de forma sucesiva en función de las necesidades de SELAE, sin que la cuantía total pueda definirse con exactitud al tiempo de formalizar el contrato.
- (ii) Los Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Impresoras suministradas e instaladas en los Puntos de Venta. (“**Servicio/s de Mantenimiento Preventivo y Correctivo**”).
- (iii) El Servicio de Mantenimiento Evolutivo, El citado servicio se prestará en función de las necesidades de SELAE sin que ésta se comprometa a una cifra mínima de gasto. (“**Servicio de Mantenimiento Evolutivo**”).

El detalle y alcance del Suministro, el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo y el Servicio de Mantenimiento Evolutivo se encuentran especificados en las presentes Prescripciones Técnicas.

La Impresora que resulte seleccionada tendrá la consideración de equipo homologado para la impresión de Resguardos en los términos ofertados incluyendo, en su caso, los Resguardos pautados, de conformidad con lo previsto en las Instrucciones Internas de Contratación de SELAE (Instrucción 30.2)

## 2. DEFINICIONES

A efectos de lo establecido en los Pliegos, los siguientes términos tendrán el alcance que a continuación se expone:

**Año/s:** si los plazos estuvieren fijados por años, se computarán de fecha a fecha.

**Centro de Reparación:** lugar de prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo por el adjudicatario, y el lugar de entrega de las Impresoras averiadas por parte de SELAE.

**Centro/s Logístico/s de SELAE:** lugar de entrega de las Impresoras objeto del Suministro, y lugar de entrega de las Impresoras una vez reparadas por el adjudicatario en su Centro de Reparación.

**Certificado de Aceptación de Lote:** documento emitido por un representante autorizado de SELAE, como resultado de la realización de las Pruebas de Aceptación de Lotes, descritas en los Anexos II y III de las presentes Prescripciones Técnicas, cuya expedición implica la aceptación expresa por SELAE de la entrega referenciada.

**Certificado de Aceptación Final del Suministro de Impresoras Iniciales:** documento que debe ser emitido por un representante autorizado de SELAE, una vez entregados y aceptados todos los Lotes suministrados constitutivos del Plan de entregas de las Impresoras Iniciales.

**Certificado de Rechazo de Lote:** documento emitido por un representante autorizado de SELAE, como resultado de la realización de las Pruebas de Aceptación de Lotes, descritas en los Anexos II y III de las presentes Prescripciones Técnicas, cuya expedición implica la no aceptación expresa por SELAE de la entrega referenciada.

**Días:** en los plazos señalados por días, a contar desde uno determinado, quedará este excluido del cómputo y, salvo que se diga lo contrario, los días se considerarán naturales sin excluir los inhábiles.

**Hardware:** los elementos hardware de las Impresoras son los siguientes (en adelante "Hardware"):

- Hardware de la Impresora
- Cable de datos para conexión con el terminal
- Fuente de alimentación externa
- Cables de alimentación necesarios

**Impresora:** conjunto de elementos Hardware y Software objeto del Suministro para su integración con los terminales de juego instalados en los Puntos de Venta de la red comercial de SELAE y necesarios para el correcto proceso de impresión.

**Impresoras Adicionales:** Impresoras que SELAE puede adquirir en función de sus necesidades, de conformidad con lo previsto en el Anexo II de estas Prescripciones Técnicas.

**Impresoras Iniciales:** Impresoras cuya adquisición por SELAE está garantizada de conformidad con lo previsto en el Anexo II de estas Prescripciones Técnicas.

**Incidencia:** cualquier problema de funcionamiento, irregularidad, fallo, anomalía física o de configuración del Hardware y/o Software, de cualquier naturaleza o causa, que incide y perjudica su uso y normal funcionamiento, que disminuye su rendimiento, funcionalidad y/o disponibilidad y que de cualquier otra manera afecta negativamente a la Impresora.

**Lote:** subconjunto de Impresoras, en las que se subdivide el Suministro, y que son entregadas por el adjudicatario como un único grupo identificable con arreglo al Plan de entregas.

**Mes/es:** si los plazos estuvieren fijados por meses, se computarán de fecha a fecha.

**Periodo de Garantía:** tiempo en el que las Impresoras y los entregables del Mantenimiento Evolutivo se encuentran cubiertos por la correspondiente garantía (mínimo un Año).

**Plan de Entrega de Lotes:** calendario de entregas acordado en fechas y cantidades entre SELAE y el adjudicatario según lo previsto en el Anexo II de las presentes Prescripciones Técnicas.

**Pruebas de Aceptación de Lotes:** relación de pruebas a realizar por SELAE a las Impresoras, según se describe en los Anexos II y III de las presentes Prescripciones Técnicas.

**Punto de Venta (PdV):** establecimiento de la red de ventas de SELAE para la comercialización de sus productos en el que se instalan los terminales de juego y las Impresoras asociadas a estos.

**Resguardos:** Documento emitido por la Impresora sobre papel térmico que da soporte a las transacciones registradas a través del Terminal.

**Resguardos pautados:** Resguardos, con ancho de 68 mm, que se imprimen en papel térmico con pauta en el reverso (marca negra), según imagen del punto 2.B.D.1.4. del Anexo 2B del Cuadro Resumen.

**Servicio de Mantenimiento Correctivo o Mantenimiento Correctivo:** servicio dirigido a resolver cualquier Incidencia que afecte tanto al Software como al Hardware de la Impresora, según lo previsto en el Anexo IV.

**Servicio de Mantenimiento Evolutivo o Mantenimiento Evolutivo:** desarrollos del Software y/o modificación del diseño Hardware necesarios para adaptar la Impresora por evolución tecnológica o a cambios requeridos por SELAE por necesidades de negocio, según lo previsto en el Anexo V.

**Servicio de Mantenimiento Preventivo o Mantenimiento Preventivo:** conjunto de acciones a realizar sobre la Impresora para prevenir o minimizar la aparición de Incidencias que puedan afectar tanto al Software como al Hardware de la Impresora, según lo previsto en el Anexo IV.

**Software:** cualesquiera programas de ordenador y aplicativos o aplicaciones asociadas a las Impresoras, con independencia de que residan en las Impresoras o en los terminales de SELAE, y que tenga que ser proporcionado por el adjudicatario para el cumplimiento de las obligaciones objeto del presente pliego. Dentro del término Software se entenderán incluidos a título enunciativo los siguientes elementos:

- Firmware: entendido como lógica interna que implemente las funcionalidades descritas en el Anexo I.

- Drivers: programas requeridos para la conexión de las Impresoras al terminal de juego, si fueran necesarios.
- Software para la Gestión de la impresión residente en el Terminal.
- Cualquier otro software propio o de terceros que deba ser suministrado por el adjudicatario, así como las licencias necesarias, con el fin de lograr la funcionalidad de las Impresoras con los terminales de juego de SELAE.
- Cualquier otro software resultado del Mantenimiento Evolutivo

**Software para la Gestión de la impresión residente en el Terminal:** software necesario para la gestión de la impresión que debe residir en el terminal de SELAE, ejecutable sobre el sistema operativo Linux, si fuera necesario.

**Terminal/es de juego:** Equipo conectado al sistema central que permite las transacciones de juego y al que se conecta la Impresora como periférico.

**TMR:** tiempo máximo para reparación de una Impresora por el Centro de Reparación.

### 3. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Las Impresoras suministradas deberán cumplir estrictamente toda la normativa que les sea de aplicación y en particular la siguiente:

- i. En materia de seguridad eléctrica, ignífuga y compatibilidad electromagnética:
  - La legislación que sea de aplicación en cada momento, en particular:
    - o El Real Decreto 186/2016, de 6 de mayo, por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos, que transpone la Directiva de Compatibilidad Electromagnética CEM (2014/30/CE) y.
    - o El Real Decreto 187/2016, de 6 de mayo, por el que se regulan las exigencias de seguridad del material eléctrico destinado a ser utilizado en determinados límites de tensión que transpone la Directiva 2014/35/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de comercialización de material eléctrico destinado a utilizarse con determinados límites de tensión y
  - Asimismo, deberán cumplirse, al menos, las siguientes normas técnicas:
    - o La norma UNE- EN 61000 Compatibilidad electromagnética o norma técnica equivalente
    - o la norma UNE-EN IEC 62368 Seguridad eléctrica o norma técnica equivalente.
- ii. Declaración UE de conformidad y Marcado CE

iii. En materia de medio ambiente:

- La legislación que sea de aplicación en cada momento, en particular y sin carácter limitativo, la siguiente:
  - o El Real Decreto 219/2013, de 22 de marzo, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, que traspone la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2011 sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive)
  - o La Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular
  - o El Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que trasponen la Directiva (UE) 2018/851 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos y la Directiva (UE) 2012/19 del Parlamento Europeo y del Consejo de 4 de julio de 2012 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment,)
  - o El Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado
  - o El Reglamento (CE) nº1013/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio, relativo a los traslados de residuos, para las exportaciones de residuos a terceros países
- Ruido medido según norma EN ISO 7779: 2021 o equivalente.
- El cartón utilizado para el embalaje exterior estará formado a partir de papel tipo Kraft o equivalente 100% renovable, reciclable y biodegradable.
- El diseño y la robustez de las cajas que contienen las Impresoras deberán ser tal que puedan ser reutilizadas por SELAE en diversas ocasiones para el transporte de las Impresoras. El embalaje interior o los elementos de protección internos de la caja para contener la impresora tendrán la robustez suficiente como para ser reutilizados en diversas ocasiones para el traslado y transporte de la impresora.
- En caso de que se utilicen bolsas de plástico en el embalaje interior, estarán fabricadas, como mínimo, con un 50 % de material reciclado, y a su vez, serán biodegradables o compostables, de conformidad con las definiciones que figuran en la norma UNE- EN 13432 o equivalente.
- El diseño de la Impresora deberá ser tal que facilite su reparación y la sustitución de componentes para evitar la generación de residuos por descarte de la Impresora. El adjudicatario se comprometerá a asumir la reparación de las Impresoras durante todo el periodo de duración del contrato.

- En el interior de la caja que contiene la Impresora, no se incluirá ningún tipo de manual impreso.
- Cualquier manual que deba de acompañar a la impresora, se entregará en formato electrónico, si es posible en formato "Word" a SELAE.

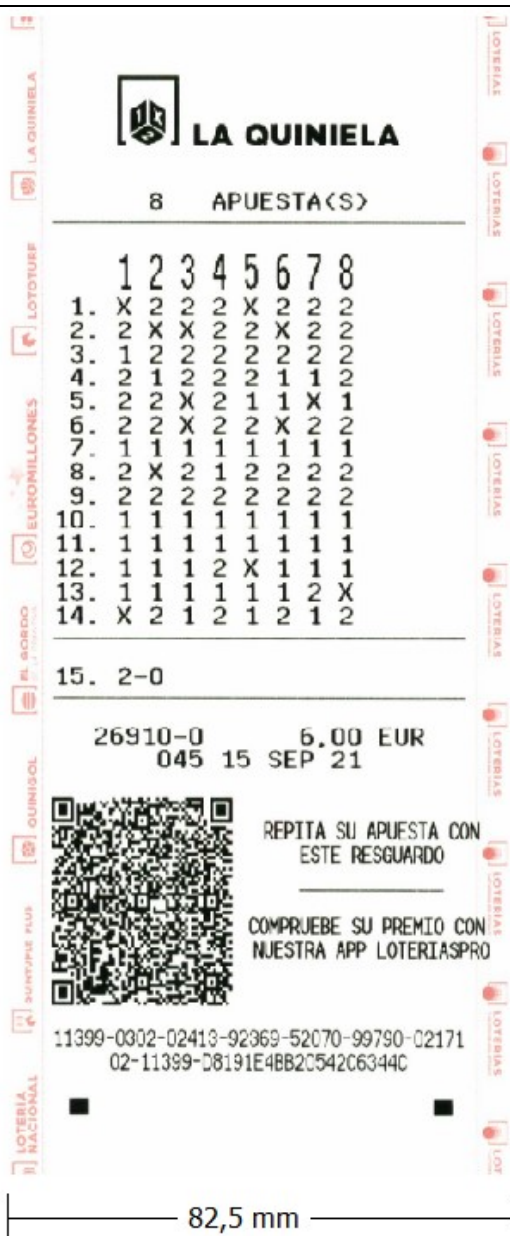
**ANEXO I.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS IMPRESORAS OBJETO DEL SUMINISTRO**

A continuación, se detallan las especificaciones de obligado cumplimiento que deberán cumplir las Impresoras. SELAE se reserva el derecho a comprobar el cumplimiento de los citados requisitos durante la licitación y durante todo el periodo de vigencia del contrato. En el caso de que se evidencie que los productos ofertados no cumplen los referidos requisitos, SELAE procederá a la exclusión de la oferta o a la resolución del contrato, sin perjuicio de la reclamación de daños y perjuicios correspondientes.

(CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO)	
ESPECIFICACIONES DE LA IMPRESORA	
<b>1</b>	<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>
1.1	Número de serie único y distinto para cada Impresora, almacenado en memoria no volátil y accesible mediante comando desde el terminal de juegos.
1.2	Etiqueta indeleble en el exterior del chasis del equipo con el mismo número de serie almacenado en memoria; impreso en formato numérico y legible a simple vista, y en formato de código de barras
1.3	Formato de papel: En rollo.
1.4	Capacidad de impresión sobre papel térmico, garantizando el fabricante de la Impresora que esta está homologada o aprobada para imprimir sobre papel base con las siguientes referencias: - MITSUBISHI TL3000 - RICOH 130 LSB - KANZAN KLS 46 - APPVION RESISTE 600-3.1 U otro tipo de papel de especificaciones técnicas equivalentes.
<b>2</b>	<b>CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES</b>
2.1	Capacidad para conectarse a un sistema Linux
2.2	Tecnología de impresión "Thermal direct"
2.3	Impresión gráfica: Impresión del Resguardo recibido desde el terminal de juegos como una imagen raster con profundidad de pixel de 1 bit.
2.4	Funcionamiento de modo que la Impresora nunca tome la iniciativa de comunicarse con el terminal.
2.5	Mecanismo de corte automático que permita el corte completo del Resguardo.
2.6	Mecanismo software que permita a la aplicación en el terminal comprobar el avance de las impresiones de Resguardos de apuesta enviados a imprimir; por ejemplo, que permita indicarle a la impresora que actualice un contador de



	Resguardos de apuesta, almacenado en la impresora, a un valor dado, como ejecución encolada, y que permita la lectura del valor de ese contador cuando se le solicite, como ejecución inmediata
2.7	Capacidad de notificación al terminal de cualquier interrupción en la impresión de un Resguardo. Mecanismos software que lo permitan.
2.8	Capacidad de retornar versión de firmware residente en la Impresora.
2.9	Capacidad de gestionar comandos de control de ejecución inmediata, frente a comandos encolados.
2.10	Capacidad para la impresión de la imagen del Resguardo construida por un software propietario de SELAE
<b>3</b>	<b>CARACTERÍSTICAS FÍSICAS</b>
3.1	Inclusión del logo de SELAE en ubicación visible, de etiqueta adhesiva de gota de silicona a color. (Logo a definir por SELAE)
3.2	Resolución horizontal mínima de 200 dpi
3.3	Resolución vertical mínima de 200 dpi
3.4	Velocidad de impresión mínima de 180 mm/s
3.5	Apilador de documentos (stacker) para al menos 30 Resguardos.
3.6	Sistema de carga de rollo tipo clam shell o similar.
3.7	Cable de datos con longitud de entre 1,5 m y 2 m y con conector USB-A male para conectar al terminal.
3.8	Diámetro de rollo de al menos 152 mm
3.9	Diámetro exterior del mandril del rollo de al menos 49 mm
3.10	Impresión de Resguardos con un ancho de papel de 82,5 mm, y un ancho de impresión de 80 mm.

	 <p>The image shows a La Quiniela lottery ticket with the following details:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>LA QUINIELA</b> logo and text.</li> <li><b>8 APUESTA(S)</b> (8 bets).</li> <li>A grid of 14 rows and 8 columns of numbers (1-8) with 'X' marks indicating bets.</li> <li><b>15. 2-0</b> (15th bet).</li> <li>Serial number: <b>26910-0</b>, Price: <b>6.00 EUR</b>, Date: <b>045 15 SEP 21</b>.</li> <li>A QR code and the text: <b>REPITA SU APUESTA CON ESTE RESGUARDO</b> and <b>COMPRUEBE SU PREMIO CON NUESTRA APP LOTERIASPRO</b>.</li> <li>Barcode numbers: <b>11399-0302-02413-92369-52070-99790-02171</b> and <b>02-11399-D8191E4BB2C542C6344C</b>.</li> <li>Width dimension: <b>82,5 mm</b>.</li> </ul>
<p><b>4</b></p>	<p><b>CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO</b></p>
<p>4.1</p>	<p>Rango de temperatura de operación: desde 5°C (o menos) hasta +40°C (o más)</p>
<p>4.2</p>	<p>Rango de humedad relativa de operación: desde el 10% (o menos) hasta el 85% (o más)</p>

<b>5</b>	<b>FUENTE DE ALIMENTACIÓN</b>
5.1	Tensión de alimentación 230 VAC, 50 Hz.
5.2	Fuente Externa
<b>6</b>	<b>SENSORES</b>
6.1	De temperatura del cabezal.
6.2	De presencia de papel.
6.3	De fin de papel.
6.4	Sensor de "poco papel "
6.5	De fallo de corte.
6.6	De tapa abierta.
6.7	De atasco.
<b>7</b>	<b>GESTIÓN</b>
7.1	Registros de estado y de errores de la impresión, incluido los del estado de todos los sensores del punto 6, accesibles mediante comando desde el terminal de juegos.

**ANEXO II.- SUMINISTRO DE IMPRESORAS**
**1. Objeto**

El presente Anexo tiene por objeto describir el procedimiento a seguir para la entrega y aceptación de los distintos Lotes de Impresoras adquiridas por SELAE, así como los niveles de calidad, penalizaciones y garantía.

**2. Plan de Entregas**
**2.1. Plan de Entregas de Impresoras Iniciales**

El adjudicatario realizará las entregas con arreglo al Plan de Entrega de Lotes que se indica a continuación:

PLAN DE ENTREGA DE LOTES				
FECHA	LOTE	UNIDADES	ACUMULADO	
	0	110	110	Prueba Piloto
Mes 1	1	140	250	Comienzo Suministro
Mes 2	2	500	750	
Mes 3	3	650	1400	
Mes 4	4	650	2050	
Mes 5	5	650	2700	
Mes 6	6	650	3350	
Mes 7	7	650	4000	Número mínimo de unidades que SELAE se compromete a contratar

Las entregas se ajustarán al Plan de Entrega, en plazos y cantidades; y cualquier variación en el mismo, a propuesta del adjudicatario, deberá de ser analizada y aprobada por SELAE.

La entrega del Lote 0 se realizará en un plazo máximo de 3 Meses desde el momento en que se comunique la decisión a la empresa seleccionada para la Prueba Piloto, conforme a lo previsto en la Fase 4 ("Prueba Piloto") del Anexo 7 del Cuadro Resumen.

La entrega del Lote 1 deberá realizarse en un plazo máximo de 7 Meses, contados a partir de la fecha de la firma del contrato. La entrega de los Lotes sucesivos se realizará en el plazo máximo de un Mes desde la fecha de entrega programada del Lote anterior.

La entrega será notificada a SELAE por escrito, bien por correo electrónico o bien por cualquier otro medio que permita dejar constancia de la notificación, con una semana de antelación mínima a la fecha de entrega.

Junto con la notificación de entrega, se entregará a SELAE un fichero en formato electrónico Excel o compatible, que contenga todos los números de serie de las Impresoras contenidos en la entrega.

## 2.2. Plan de Entregas de Impresoras Adicionales

El Plan de Entrega de Impresoras Adicionales será acordado con el adjudicatario en el momento en el que se solicite por parte de SELAE el número de Impresoras Adicionales a suministrar. Las entregas se ajustarán al Plan de Entrega acordado, en plazos y cantidades; y cualquier variación en el mismo, a propuesta del adjudicatario, deberá de ser analizada y aprobada por SELAE

El Lote mínimo de Impresoras Adicionales a suministrar será de 500 unidades.

### **3. Lugar de entrega**

SELAE dispone de varios Centros Logísticos y almacenes ubicados en la Comunidad de Madrid, incluido Madrid capital. Las entregas referenciadas en el Plan de Entregas se realizarán en el Centro Logístico que SELAE determine para cada entrega

El lugar de entrega será notificado por SELAE al adjudicatario por correo electrónico con al menos un mes de antelación a la fecha prevista de entrega.

### **4. Entrega de Lotes**

La mercancía deberá estar paletizada en euro-palet estándar de 0,80 x 1,20 m.; y con una altura máxima de este, incluido el propio palet, de 1,80 m.

Cada palet estará retractilado y/o flejado convenientemente para que la mercancía contenida en el mismo esté convenientemente protegida frente a posibles daños físicos sufridos durante los procesos de carga, descarga y transporte, desde las instalaciones del adjudicatario hasta el Centro Logístico de SELAE.

En cada palet, y en un lugar de fácil visibilidad, se dispondrá de un listado descriptivo de las Impresoras contenidas en el mismo, en el que se reflejará el número de serie de cada Impresora en formato numérico legible a simple vista y el mismo en formato de código de barras.

Las Impresoras deberán estar perfectamente embaladas en cajas individuales, conteniendo todos los elementos que la conforman; y con todos los medios de protección internos necesarios para evitar daños físicos durante el transporte y almacenaje de las mismas, entre otros:

- Protección frente a golpes y vibraciones.
- Protección frente a humedad.
- Protección frente al apilamiento.

Cada caja dispondrá, en un lugar de fácil visibilidad y legible a simple vista, de una etiqueta identificativa de la Impresora contenida. Y tendrá impresos, como mínimo, los siguientes datos:

- Nombre de la Impresora contenida.
- Número de serie de la Impresora contenida en formato numérico.
- Número de serie de la Impresora contenida en formato de código de barras estándar.

### **5. Recepción de Lotes**

La entrega se hará bajo la responsabilidad del adjudicatario. Los palets de Impresoras que componen el Lote a entregar serán puestos a disposición del personal del Centro Logístico de SELAE en la explanada de recepción de mercancía que dicho centro disponga para tal fin.

El personal del Centro Logístico de SELAE realizará una inspección visual del estado de los palets de Impresoras que componen el Lote y contabilizará el número de Impresoras que lo componen sin realizar ninguna manipulación sobre las mismas.

Previa conformidad por parte del personal del Centro Logístico de SELAE del estado de los palets de Impresoras y de la cantidad de Impresoras contenidas en el Lote, estas quedarán en depósito hasta que SELAE realice las Pruebas de Aceptación de Lotes que se describen en el apartado 8 de este Anexo.

El traspaso del riesgo de pérdida de las Impresoras tendrá lugar con la entrega. La transmisión de la propiedad de las Impresoras tendrá lugar con la emisión del Certificado de Aceptación de cada Lote. Ello no obstante, la propiedad del Lote 0 se transmitirá en el momento de la formalización del contrato, al haber sido las Pruebas de Aceptación realizadas durante la fase 4 de valoración de las ofertas (Prueba Piloto).

## **6. Plan de Muestreo**

SELAE establece que las Pruebas de Aceptación de Lotes a realizar, y descritas en el apartado 8 de este Anexo, se realizarán siguiendo un plan de muestreo simple, con una inspección rigurosa, nivel de inspección normal (II), y un nivel de calidad aceptable (AQL) del uno por ciento (1%), de acuerdo a la norma UNE-ISO 2859-1:2012 En el Lote 0 las pruebas de Aceptación se realizarán sobre la totalidad de Impresoras entregadas.

## **7. Aceptación de Lotes**

Una vez realizada la entrega, el personal de SELAE procederá a realizar las Pruebas de Aceptación de Lotes, de acuerdo al procedimiento de aceptación establecido en el apartado 8 de este Anexo.

La aceptación de cada Lote se producirá cuando del total de Impresoras muestreadas, el número de estas que han pasado satisfactoriamente las Pruebas de Aceptación de Lotes es igual o superior al establecido en el Plan de Muestreo.

La aceptación de cada Lote se confirmará al adjudicatario mediante la expedición del correspondiente Certificado de Aceptación de Lote, produciéndose en ese momento la transmisión de la propiedad de las Impresoras a SELAE.

Excepcionalmente, las Impresoras que integran el Lote 0 serán muestreadas al 100%. Y en este caso se considerará por aceptado el Lote cuando el número de Impresoras que no han superado las Pruebas de Aceptación de Lotes sea inferior al 1% del total de Impresoras muestreadas.

El Certificado de Aceptación de Lote será comunicado al adjudicatario por correo electrónico o por cualquier otro medio que pueda dejar constancia de dicha comunicación, en un plazo máximo de veintiún (21) Días desde que se produjo la entrega. En el caso de no producirse dicha comunicación en el plazo establecido, el Lote se considerará entregado conforme a contrato y aceptado por parte de SELAE.

Si el número de anomalías y/o Incidencias detectadas durante las Pruebas de Aceptación es superior al máximo admisible establecido en el Plan de Muestreo, SELAE emitirá un Certificado de Rechazo del Lote afectado, en el cual se especificarán las causas del rechazo. Este certificado, se emitirá dentro del plazo máximo de veintiún (21) Días desde que se produjo la entrega.

Cuando se produzca el rechazo de una entrega, el adjudicatario vendrá obligado a:

- En caso de ser necesario, retirar el Lote rechazado, responsabilizándose de las actividades y gastos de re-embalaje, paletización, carga y transporte.
- Realizar la entrega de un nuevo Lote por su cuenta y riesgo, en el plazo máximo de treinta (30) Días contados a partir de la comunicación por parte de SELAE del Certificado de Rechazo de Lote y como sustitución del Lote rechazado. Este nuevo plazo de 30 Días no se computará a los efectos de la penalidad ni de la facultad de resolución a favor de SELAE por demora prevista en el apartado 10 del presente Anexo. En caso de retraso en la entrega del nuevo Lote, sí será de aplicación lo previsto para la demora en el referido apartado 10 del presente Anexo.
- Remitir a SELAE, en un plazo máximo de treinta (30) Días desde la emisión del Certificado de Rechazo lo siguiente:
  - Informe explicativo de la causa de las Incidencias y/o anomalías reportadas.
  - Informe explicativo de las acciones correctoras emprendidas en el que deberá indicarse expresamente si se trata de un hecho puntual o si afecta al resto de Impresoras pendientes de entregar.

Hasta que se acepte de nuevo el Lote rechazado, SELAE se reserva el derecho de suspender temporalmente las entregas de Impresoras iguales a las rechazadas que estuviesen pendientes de entregar. En el supuesto de que SELAE hiciese uso de la facultad de suspensión temporal prevista, se realizará una nueva planificación de las fechas de entrega de los Lotes pendientes, siendo los nuevos plazos los aplicables a efectos de la penalidad por demora y facultad de resolución previstas en el apartado 10 del presente Anexo.

En caso de que el mismo Lote fuera rechazado dos o más veces, SELAE podrá aplicar una penalización del 25% del precio del Lote, sin perjuicio del derecho a resolver el contrato.

Si durante la vigencia del Plan de entregas, se hubiesen rechazado cinco o más Lotes, SELAE podrá aplicar una penalización del 10% del precio del último Lote rechazado y, a partir de ese momento, de todos los Lotes que se pudiesen rechazar hasta la finalización de dicho Plan, sin perjuicio del derecho a resolver el contrato por incumplimiento grave.

Una vez finalizadas todas las entregas de las Impresoras Iniciales, y emitidos todos los Certificados de Aceptación de Lotes, junto con la documentación y licencias exigidas, y verificado que el Suministro se ha ejecutado con arreglo a lo establecido en el contrato, SELAE procederá a emitir el Certificado de Aceptación Final del Suministro. A estos efectos, SELAE vendrá obligada a emitir el citado certificado dentro de los catorce (14) Días siguientes a la emisión del Certificado de Aceptación de Lote del último Lote de las Impresoras Iniciales. Transcurrido dicho plazo sin notificación, se entenderán entregadas y aceptadas conforme a contrato la totalidad de las Impresoras suministradas.

## **8. Pruebas de Aceptación de Lotes**

### **8.1. Inspección visual del Lote**

- Se verificará el estado de los palets de Impresoras que componen el Lote: retractilado, existencia o no de golpes y/o daños sobre las cajas de Impresoras, etc.
- Se verificará la existencia de la relación de números de serie de las Impresoras contenidas en cada palet que integra el Lote, en los dos formatos solicitados: numérico y código de barras.

## 8.2. Muestreo del Lote

Se seleccionarán aleatoriamente del total de Impresoras que conforman el Lote, las “n” Impresoras a muestrear, de acuerdo a la norma de muestreo del Plan de Muestreo establecido en el apartado 6 de este Anexo.

Sobre las “n” Impresoras a muestrear:

- Se verificará la existencia en el exterior de la caja de la pegatina identificativa con el número de serie de la Impresora contenida, impresa en formato numérico y de código de barras.
- Se verificará la existencia de la pegatina identificativa adherida a la Impresora con el número de serie en formato numérico y de código de barras, y su coincidencia del número de serie con el de la pegatina adherida en el exterior de la caja que la contiene.
- Se verificará la existencia de todos los elementos Hardware que componen la Impresora.
- Se verificará la presencia y adecuación del embalaje interno de la caja, a la propia caja y al contenido de la misma, para cumplir con las características de protección correspondientes de la impresora.
- Se verificará la presencia del anagrama de SELAE en el lugar, la forma y la calidad del mismo, que se haya definido a lo largo del proceso de adjudicación.
- Se realizarán las pruebas funcionales de aceptación de Lotes de acuerdo al procedimiento de carácter general descrito en el Anexo III.

SELAE se reserva el derecho a realizar cualquier otro tipo de pruebas de carácter funcional sobre las Impresoras, en función o como consecuencia de una ampliación o cambio en la funcionalidad de la Impresora acometido o resultante del propio proceso de adjudicación de esta licitación.

## 8.3. Registro de Pruebas de Aceptación de Lotes

Se registrarán en formato electrónico los datos más relevantes del desarrollo de las pruebas, que podrán ser solicitados por el adjudicatario en cualquier momento.

Este registro, servirá de base para la emisión del Certificado de Aceptación o Rechazo del Lote correspondiente.

## **9. Gastos de la entrega**

Todos los gastos de entrega, embalaje, paletización, carga, transporte, descarga, documentación de transporte, seguros de transporte, coste de tasas e impuestos de aduanas, y cualquier otro tipo de gasto derivado de la entrega de las Impresoras en el lugar convenido serán por cuenta del adjudicatario y deberán estar comprendidos en el precio ofertado de la Impresora.

## **10. Demora en los plazos de entrega de Lotes**



El incumplimiento de los plazos de entrega previstos en el Plan de entregas imputable al adjudicatario será penalizado de la forma siguiente:

- Cuando la demora en la entrega de un Lote supere en más de veintiún (21) Días el plazo previsto, a partir del Día vigésimo segundo de retraso se podrá penalizar al adjudicatario con un 0,5% del precio del Lote por cada Día de retraso y hasta un máximo del 5% del precio del Lote demorado.
- Sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 27.5 de las Condiciones Particulares, cuando la demora en la entrega de un Lote supere en más de treinta y dos (32) Días el plazo previsto de entrega, SELAE se reserva el derecho de resolver el contrato.

## **11. Garantía de las Impresoras**

De conformidad con lo indicado en el apartado 49 del Cuadro Resumen y en la cláusula 44 de las Condiciones Particulares, las Impresoras estarán cubiertas por un Periodo de Garantía de al menos un (1) Año a partir de la emisión del Certificado de Aceptación de Lote que garantice el funcionamiento de las Impresoras (incluyendo el de todos los elementos Hardware y Software suministrados), su fiabilidad, integridad y funcionalidad, viniendo el adjudicatario obligado a realizar cuantas tareas sean necesarias para mantener las Impresoras en óptimas condiciones de funcionamiento.

La garantía deberá cubrir, en todos los casos, la resolución de todas las Incidencias en dicho periodo, y/o reparación sin coste añadido de las Impresoras (incluidos todos sus elementos) derivada de cualquier problema de funcionamiento, irregularidad, fallo, error, anomalía física o de configuración así como de la existencia de vicios y/o defectos que los haga inapropiados o no aptos para el uso a que se destinan según lo especificado en los Pliegos y en la correspondiente oferta del adjudicatario..

Durante el Periodo de Garantía, el adjudicatario se compromete a cumplir con los mismos requisitos, presentar los informes y respetar los mismos niveles de servicio y calidad definidos en el Anexo IV de estas Prescripciones Técnicas, para el mantenimiento de las Impresoras. Asimismo, durante el Periodo de Garantía resultarán de aplicación las penalizaciones por incumplimiento de los TMR y calidad de las reparaciones previstos en el citado Anexo IV.

## **12. Aseguramiento de la calidad de las Impresoras**

El adjudicatario se compromete, durante los tres primeros Años desde la emisión del Certificado de Aceptación del Lote número 1, a que el número de Impresoras con Incidencias no supere en cada mes natural el 5% del total de las Impresoras que estén instaladas al final de ese mes natural. Si en un periodo consecutivo de tres meses se supera dicho porcentaje, SELAE se reserva el derecho a resolver el contrato de conformidad con lo previsto en la cláusula 48 del Cuadro Resumen.

Sin perjuicio de lo anterior, si en cualquier mes natural durante la ejecución del Plan de Entregas, el número de Impresoras con Incidencias de un Lote fuera igual o superior al 5% del total de Impresoras de dicho Lote que estén instaladas al final de ese mes natural, SELAE podrá suspender la recepción de Lotes pendientes hasta la resolución del problema estando el adjudicatario obligado a comunicarle sus causas y las soluciones adoptadas.,

En el supuesto de que SELAE hiciese uso de la facultad de suspensión temporal prevista en el párrafo anterior, se realizará una nueva planificación de las fechas de entrega de los Lotes pendientes, siendo los nuevos plazos los aplicables a efectos de la penalidad por demora y facultad de resolución previstas en el apartado 10 del presente Anexo.

### **13. Instalación de las Impresoras suministradas**

La instalación de las nuevas Impresoras en los PdV se efectuará por SELAE siendo de su exclusiva cuenta y cargo todos los gastos derivados de dicha instalación.

---

---

## **ANEXO III.- PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS FUNCIONALES DE ACEPTACIÓN DE LOTES**

---

---

### **1. Objeto**

El objeto del presente Anexo es establecer el procedimiento a seguir por el personal de SELAE, para la realización de las pruebas funcionales de las Impresoras muestreadas en cada Lote.

### **2. Definición de Impresora a probar**

Se considera la Impresora a probar el conjunto de elementos que la conforman para poder funcionar como tal, conectada a un terminal de juegos de SELAE y según se define en el apartado 2 de las Prescripciones Técnicas.

La Impresora a probar será considerada como un todo. De modo que en el desarrollo de las pruebas se computará como fallo, y se valorará como tal, cualquier mal funcionamiento y/o anomalía detectados en cualquiera de los elementos (tanto de Hardware como de Software) que integran la Impresora a probar.

### **3. Entorno de pruebas**

Se montará un entorno de pruebas para cada Impresora a probar, similar al entorno de trabajo de un PdV de SELAE pudiendo existir tantos entornos de pruebas como configuraciones existentes en función de los diferentes tipos de terminal de juegos y de sus periféricos asociados de los que disponga SELAE en el momento en el que se desarrollen las Pruebas de Aceptación de Lotes.

Básicamente, el entorno de trabajo estará formado por:

- Un terminal de juegos con la última versión de software que incorpore la funcionalidad del modelo de Impresora bajo prueba.
- Una pantalla de cliente.
- La Impresora de Resguardos bajo prueba.
- Una impresora de LN.
- Un lector de código de barras.
- Un dispositivo comprobador de décimos y Resguardos (PAI).
- Papel térmico usado por SELAE en los PdV en el momento del desarrollo de las pruebas.

### **4. Pruebas**

Montado el entorno de pruebas con la Impresora a probar se realizarán las siguientes pruebas funcionales:

- Imprimir un test ticket, y verificar los parámetros de la Impresora (en caso de que la impresora resultante de la adjudicación disponga de esta funcionalidad).
- Verificar que el número de serie interno enviado al terminal de juegos desde la Impresora, se corresponde con el existente en la pegatina de identificación externa de la misma.

- Verificar que la Impresora responde a los comandos de reinicio y de impresión de un test ticket, enviados desde el terminal, a través de las funciones de diagnóstico de Impresora del propio terminal.
- Verificar los mensajes de error enviados desde la Impresora al terminal:
  - Cuando se abre la tapa de la Impresora.
  - Cuando se desconecta la conexión USB con el terminal.
  - Cuando se desconecta la alimentación de la Impresora.
  - Cuando se produce un atasco de papel.
  - Cuando se detecta poco papel.
  - Cuando se detecta que no hay papel.
- Verificar comportamiento de la Impresora cuando se abre y cierra sesión sobre el terminal.
- Imprimir 5 Resguardos por juego, de 6 juegos diferentes (30 Resguardos).
- Verificar que el corte de los Resguardos impresos es correcto.
- Verificar que los Resguardos impresos se acumulan convenientemente sobre el acumulador de Resguardos de la Impresora, sin generar atascos sobre la misma.
- Verificar la calidad de la impresión de los Resguardos: Impresión de logos y textos con nitidez y claridad.
- Verificar la existencia de todos los logos, textos, apuestas, códigos QR, y demás elementos que deben de ser impresos en cada Resguardo de juegos.
- Verificar que no existe desviación en la impresión dentro del ancho del papel desde el principio del rollo hasta el final del rollo
- Verificar la lectura correcta de los Resguardos impresos a través de:
  - El lector del terminal.
  - El lector de código de barras.
  - El PAI.

En el caso de que la lectura del Resguardo por cualquiera de los dispositivos anteriores no sea correcta en primera instancia, se realizará una segunda lectura sobre el mismo dispositivo. Y en el caso de que esta segunda lectura resulte errónea, se dará por fallida la prueba de lectura del Resguardo. En todo caso se verificará el correcto funcionamiento del dispositivo de lectura.

- Verificar el reset de la Impresora y su reactivación al pulsar el botón de reset y/o el interruptor on/off de la misma (en caso de que la Impresora resultante de la adjudicación disponga de esta funcionalidad).

## **5. Supuestos de Rechazo de un Lote o Impresora**

SELAE clasificará los fallos, anomalías o Incidencias detectadas en el desarrollo de las Pruebas de Aceptación de Lotes, en falta leve o falta grave.

Por falta leve, se entenderá cualquier tipo de anomalía o defecto o fallo que no afecte a la funcionalidad de la Impresora, y que sea fácilmente subsanable por parte el adjudicatario, en un plazo de tiempo razonable, y sin perjudicar los intereses de SELAE.

En general una falta leve no implica el rechazo del lote o de la Impresora. No obstante, una reiteración o repetición continua de faltas leves detectadas durante las Pruebas de Aceptación de Lotes, que afecten a más del 15% del Lote, o que se repitan en más de 2 Lotes, consecutivos o no, implicará el rechazo del Lote y/o la paralización de las entregas de Lotes hasta que se haya subsanado la falta.

Por falta grave se entenderá cualquier tipo de fallo, anomalía o defecto que afecte a la funcionalidad de la Impresora, y que pueda perjudicar al interés de SELAE.

Cualquier tipo de falta grave, implica el rechazo de la Impresora o del Lote, cuando se supere el número de rechazos determinado en el Plan de Muestreo,

A este respecto, y entre otras, pueden considerarse como faltas leves las siguientes:

- Daños en el embalaje del palet, siempre y cuando estos daños no afecten a la integridad física y funcional de las Impresoras contenidas en el mismo.
- Falta de la identificación y/o documentación correspondiente del palet.
- Daños en el embalaje de la Impresora, siempre y cuando estos daños no afecten a la integridad física y funcional de la misma.
- Falta de la identificación del número de serie en el embalaje o en la propia Impresora.

Y como faltas graves, entre otras, se pueden considerar:

- Falta o deterioro de alguno de los elementos que integran la Impresora.
- Incumplimiento de la ejecución con éxito de cualquiera de las pruebas funcionales del Plan de Aceptación de Lotes.
- Funcionalidades o comportamientos no esperados de la Impresora durante el desarrollo de las Pruebas de Aceptación de Lotes.
- Lecturas erróneas de los Resguardos impresos en las Pruebas de Aceptación de Lotes en un rango superior al 2% del total de lecturas realizadas, en segunda lectura.

---

---

## ANEXO IV.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS IMPRESORAS

---

---

### 1. Objeto

El objeto del presente Anexo es describir las especificaciones técnicas del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Impresoras objeto del Suministro.

### 2. Descripción del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo

El Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Impresoras (incluyendo todos sus elementos Hardware y Software) se prestará en las instalaciones del adjudicatario una vez transcurrido el Periodo de Garantía de cada Lote y finalizará al vencimiento del contrato.

A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con un Centro de Reparación, equipado con la infraestructura tecnológica y recursos técnicos y de gestión adecuados para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con la calidad y diligencia de un profesional tecnológico experto y cualificado. El Centro de Reparación, ubicado en la Comunidad de Madrid, deberá estar en funcionamiento a la entrega del Lote 1.

Todas las Impresoras, tanto antes de ser enviadas a su reparación como después de ser reparadas, deben pasar por el Centro Logístico de SELAE. Para mantener los niveles de servicio actuales de SELAE, evitar un incremento en los costes de transporte de equipos a cargo de SELAE, evitar el incremento del número de averías por vibración que generan los transportes largos, así como el deterioro del embalaje, facilitar las reuniones (tanto periódicas programables como extraordinarias), las inspecciones y las auditorías de calidad por parte del personal de SELAE, se requiere que el adjudicatario disponga de un Centro de Reparación que esté ubicado en Madrid capital o en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

Se entienden incluidos en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo y, por tanto, en el precio ofertado por el adjudicatario en el sobre C, las siguientes actividades:

- Todas las operaciones de Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo de cualquiera de los elementos de la Impresora (incluyendo Hardware y Software) que, por su uso convencional, se deterioren y/o pierdan sus características funcionales especificadas, dando lugar a un mal funcionamiento.
- Todas las operaciones de actualización o cambio de alguno o de varios elementos integrantes de la Impresora (incluyendo Hardware y Software), en su configuración original, que por obsolescencia, repetición continuada de averías u otras causas ajenas a SELAE, y no imputables a un mal uso, provoquen un mal funcionamiento de la Impresora.
- La limpieza externa e interna de todas las Impresoras recibidas.
- Todas las operaciones de manipulación, logística, almacenaje, reparación, generación de informes y documentación para el transporte, que se realicen en el Centro de Reparación.
- La confección de informes a enviar a SELAE periódicamente.
- El transporte de las Impresoras ya reparadas, desde el Centro de Reparación del adjudicatario hasta el Centro Logístico de SELAE.

- La correcta gestión como residuo de los productos generados en el proceso de mantenimiento (sea la Impresora completa sea alguno de sus componentes parciales).

Se considerará que en el Centro de Reparación del oferente todos los elementos integrantes de la Impresora estarán sometidos a cambio o sustitución por avería, y/o mal funcionamiento, y/o deterioro de los mismos, dentro del ámbito propuesto, y sin coste adicional para SELAE.

Estarán excluidos del precio del mantenimiento ofertado las Incidencias causadas por fuerza mayor o uso inapropiado de las Impresoras por parte de SELAE. No se aceptará ninguna otra exclusión.

En el caso de Incidencias excluidas del precio del mantenimiento, el adjudicatario a petición de SELAE, vendrá obligado a elaborar una valoración económica de la reparación por escrito que será enviada a SELAE para su aprobación. Aprobada esta por SELAE, el adjudicatario vendrá obligado a la reparación de la Impresora en un plazo máximo de treinta (30) Días contados a partir de la comunicación por escrito de SELAE de la aprobación de la citada valoración económica.

### **3. Tiempo Máximo de reparación (TMR)**

El TMR será de 14 Días, contados a partir de la fecha de recepción de las Impresoras averiadas en el Centro de Reparación, hasta el Día en el que se realice la expedición de las Impresoras reparadas a SELAE.

### **4. Protocolo de Actuación**

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo se utilizará el siguiente protocolo de actuación entre SELAE y el Centro de Reparación:

- Cuando SELAE disponga de un conjunto de Impresoras para reparar, ésta remitirá un email al Centro de Reparación indicándole la disponibilidad de un envío de Impresoras a reparar y que le llegarán a través de la compañía de transportes contratada por SELAE.
- Cada Impresora que se envíe irá acompañada del documento denominado "Parte de Intervención"; que reflejará datos relacionados con la Impresora: número de serie, fecha de instalación y de retirada del PdV, y la Incidencia o anomalía detectada en el PdV por el técnico de campo que procedió a la retirada de la Impresora en el PdV.
- El Centro de Reparación recepcionará las Impresoras averiadas, las almacenará y procederá a su tratamiento de acuerdo a los protocolos de Mantenimiento Correctivo y Preventivo establecidos por el fabricante.
- El Centro de Reparación, devolverá a SELAE, junto con las Impresoras reparadas, un albarán de transporte y una relación de las Impresoras reparadas con los números de serie de las mismas y una breve descripción de las acciones de Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Preventivo realizadas sobre cada Impresora.
- SELAE, a la recepción de las Impresoras procedentes del Centro de Reparación, realizará un control de calidad sobre el 100% de las Impresoras recibidas, según se describe en el apartado 5 *Calidad de las Reparaciones* de este Anexo.

En el caso de que en el control de calidad SELAE detecte alguna Impresora con avería o con

falta de limpieza, o con cualquier otra Incidencia se le notificará expresamente al Centro de Reparación y se le devolverá para su correcta puesta a punto, en el siguiente envío de Impresoras a reparar.

## 5. Calidad de las Reparaciones

Todas las Impresoras reparadas recibidas del Centro de Reparación serán sometidas a un control de calidad consistente en:

- Inspección visual del estado del embalaje: golpes o daños en el embalaje e identificación del número de serie.
- Inspección visual del estado de limpieza de la Impresora y la identificación del número de serie.
- Verificación del número de serie interno, y su correspondencia con el número de serie externo indicado en la pegatina correspondiente de identificación.
- Impresión de un test ticket o equivalente, según las especificaciones de la Impresora suministrada.
- Verificación de la conectividad con el terminal de juegos de SELAE.
- Impresión de una serie de Resguardos de juego de SEALE a través del terminal.
- Verificación de la correcta impresión de los Resguardos de juego.
- Lectura de los Resguardos de juego a través del lector del terminal o cualquier otro tipo de lector conectado al terminal de juegos de SELAE.

Del control de calidad realizado por SELAE se registrará el resultado, y se realizará una estadística mensual, en la que se reflejará el número de Impresoras aceptadas y rechazadas en dicho control de calidad.

## 6. Penalizaciones

Se establecen las siguientes penalizaciones por incumplimiento del TMR:

El incumplimiento del TMR podrá ser penalizado con el 10% del precio unitario mensual ofertado para el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo por cada Día de demora. De conformidad con lo previsto en la cláusula 38.5 de las Condiciones Particulares, dicha penalización podrá descontarse del importe de cualquiera de las facturas pendientes de pago.

Si el importe acumulado de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del TMR superase el 50% del precio mensual del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, SELAE podrá resolver el contrato tal y como se indica en el apartado 48 del Cuadro Resumen, sin perjuicio de que, si SELAE decidiese no resolver, o en todo caso mientras no resuelva, la penalización se seguirá incrementando de conformidad con las reglas establecidas en este apartado.

## 7. Precio y facturación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo



De conformidad con lo indicado en el apartado 9 del Cuadro Resumen, el adjudicatario propondrá un precio unitario por el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo consistente en el precio unitario por Impresora instalada en el PdV y por mes, y en el que estarán incluidos los costes de todos los servicios necesarios por parte del adjudicatario para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, de acuerdo a las condiciones expresadas en los Pliegos.

Tal y como se indica en el apartado 37 del Cuadro Resumen, la facturación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo será mensual a mes vencido una vez finalizado el Periodo de Garantía. SELAE únicamente abonará el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Impresoras instaladas en los PdV. Para tal fin, se informará al adjudicatario en los primeros diez Días de cada mes natural de las Impresoras instaladas con garantía ya finalizada cuyo Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo deberán ser facturados.

En el caso de la reparación de Incidencias en Impresoras que están excluidas del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, según se describe en el Apartado 2 de este Anexo, SELAE abonará el coste de estas reparaciones a mes vencido, y una vez reparadas las Impresoras.

## **8. Gastos del transporte de las Impresoras**

A lo largo de toda la duración del contrato, los gastos del transporte de las Impresoras desde el Centro Logístico de SELAE hasta el Centro de Reparación serán por cuenta de SELAE y los gastos del transporte de las Impresoras desde el Centro de Reparación hasta el Centro Logístico de SELAE serán por cuenta del adjudicatario.

## **9. Disponibilidad de repuestos**

El adjudicatario se obliga a disponer de los repuestos necesarios para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo durante todo el periodo de duración del contrato.

En el caso excepcional de que se produzca un cese o interrupción definitiva de repuestos por parte de los proveedores del adjudicatario, éste estará obligado a disponer, sin coste adicional para SELAE, de los repuestos y/o las modificaciones del Firmware y/o del Hardware necesarios para conseguir un funcionamiento compatible con la funcionalidad de las Impresoras para imprimir los Resguardos de SELAE. El adjudicatario quedará obligado a comunicar y a acordar con SELAE las modificaciones necesarias a realizar.

Dada la criticidad de las Impresoras para el negocio de SELAE, y con el fin de garantizar la necesaria calidad en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, el adjudicatario vendrá obligado a utilizar repuestos originales y/o de fabricantes con calidad tecnológica suficiente.

El cumplimiento de lo establecido en el presente apartado tendrá carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el apartado 48 (extinción) del Cuadro Resumen.

## **10. Gestión de residuos**

El adjudicatario será considerado a todos los efectos como productor inicial y poseedor de los residuos generados como consecuencia de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, siendo responsable de su almacenamiento, mezcla, envasado, etiquetado y gestión conforme a la normativa aplicable quedando SELAE eximida de cuantas responsabilidades pudieran derivarse del incumplimiento de esta obligación.

## 11. Otros Requisitos

- No llevar a cabo ningún tipo de modificación ni evolución de las Impresoras a reparar sin el visto bueno y autorización por escrito de SELAE.
- Informar a SELAE de las posibilidades de evolución y nuevas versiones de la Impresora proporcionando información suficiente para que SELAE pueda decidir si resulta conveniente implementar en las Impresoras algún cambio para su mejora y/o evolución.
- Generar y enviar a SELAE un informe mensual, en el que se reflejará la evolución histórica del mantenimiento de las Impresoras mes a mes, y en el que se indicará expresamente las estadísticas de averías y soluciones aplicadas en el Centro de Reparación. Este informe deberá ser presentado en formato Excel.

---

---

## ANEXO V.- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

---

---

### 1. Aspectos generales

Con el fin de que SELAE pueda adaptar las Impresoras al estado de sus sistemas de juego, incorporar nuevas funcionalidades, o alinearlo con el avance tecnológico general, el adjudicatario se obliga a prestar a SELAE Mantenimiento Evolutivo en los términos de este Anexo V.

Para cada caso, a solicitud de SELAE, la empresa adjudicataria presentará una propuesta de Mantenimiento Evolutivo en la que se detallará: el objetivo y el alcance de los trabajos a realizar, el plazo de entrega y el cronograma de tareas, el esfuerzo requerido en horas-persona por cada tarea. Tras la aceptación por parte de SELAE, la propuesta pasará a ser vinculante.

### 2. Entregables resultantes del Mantenimiento Evolutivo

En el caso de que SELAE requiera la modificación o ampliación de funcionalidad de alguno de los componentes contenidos de la Impresora, el adjudicatario se compromete a:

- (i) Realizar los cambios necesarios si el componente afectado es de su titularidad.
- (ii) En el caso de que afecte al Software para la Gestión de la impresión residente en el Terminal y se haya entregado a SELAE el código fuente, a prestar el soporte adecuado para que sea SELAE quien realice los cambios o, a petición de SELAE, a realizarlos el propio adjudicatario.
- (iii) En caso de que el Software sea de terceros, el adjudicatario se compromete a realizar las gestiones necesarias con la empresa propietaria de dicho componente a fin de satisfacer las necesidades de SELAE.

En todos los casos, el adjudicatario se compromete a realizar estos trabajos con arreglo al plazo de entrega y cronograma aceptado.

En ningún caso, el adjudicatario podrá realizar modificaciones en la Impresora que no hayan sido previamente acordadas con SELAE.

Los entregables resultantes del Mantenimiento Evolutivo y la documentación resultante de todas las modificaciones serán entregadas a SELAE.

Si el código fuente del Software para la Gestión de la impresión residente en el Terminal ha sido entregado a SELAE, el nuevo código fuente resultante será, así mismo, entregado a SELAE.

### 3. Aceptación

Los entregables del Mantenimiento Evolutivo serán aceptados por SELAE una vez finalizadas con éxito las tareas de integración con el apoyo del adjudicatario. A tal efecto, SELAE realizará las pruebas de validación y, en su caso, emitirá un certificado de aceptación en el plazo máximo de un mes una vez finalizadas las referidas tareas de integración y pruebas de validación. En caso de no emitirse el certificado en el citado plazo se entenderán aceptados los entregables del Mantenimiento Evolutivo.

### 4. Propiedad intelectual e industrial

El Software resultado del Mantenimiento Evolutivo queda sujeto a lo establecido en el apartado 39 del Cuadro Resumen.

## **5. Transferencia de tecnología y know how**

El Software resultado del Mantenimiento Evolutivo queda sujeto a lo establecido en el apartado 41 del Cuadro Resumen.

El abono del precio de los entregables del Mantenimiento Evolutivo tendrá lugar de conformidad con lo previsto en el apartado 37 del Cuadro Resumen.

## **6. Garantía**

De conformidad con lo indicado en el apartado 49 del Cuadro Resumen y en la cláusula 44 de las Condiciones Particulares, los entregables del Mantenimiento Evolutivo estarán cubiertos por un Periodo de Garantía de al menos un (1) Año a partir de la emisión de su certificado de aceptación por SELAE que garantice su funcionamiento, su fiabilidad, integridad y funcionalidad, viniendo el adjudicatario obligado a realizar cuantas tareas sean necesarias para mantener los entregables del Mantenimiento Evolutivo en óptimas condiciones de funcionamiento.

La garantía deberá cubrir, en todos los casos, la resolución de todas las Incidencias en dicho periodo, y/o subsanación sin coste añadido de los entregables del Mantenimiento Evolutivo derivada de cualquier problema de funcionamiento, irregularidad, fallo, error, anomalía física o de configuración, así como de la existencia de vicios y/o defectos que lo haga inapropiado o no apto para el uso a que se destina según lo especificado por SELAE.

Una vez finalizado el Periodo de Garantía señalado, los entregables del Mantenimiento Evolutivo estarán cubiertos por los Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

---

---

## ANEXO VI.- REQUISITOS DE SEGURIDAD

---

---

### 1. Aspectos generales

En lo que sigue se entenderá que CONTRATO se refiere al adjudicado como consecuencia del presente procedimiento de licitación.

A los efectos de esta normativa, se entenderá por TRABAJADOR del ADJUDICATARIO cualquier persona empleada por el ADJUDICATARIO, o por uno de sus subcontratistas, designada por el ADJUDICATARIO para la ejecución de los trabajos objeto de este CONTRATO.

El ADJUDICATARIO está obligado, con respecto al personal que asigne para la ejecución de los trabajos a informar de las obligaciones de estas cláusulas y la documentación que se anexe, informar de sus responsabilidades personales en el cumplimiento de las normas y a realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

El ADJUDICATARIO realizará todo o parte del trabajo en locales propios. El trabajo se realizará en áreas con acceso controlado de manera que solamente personal autorizado pueda acceder a las mismas.

En la medida en que el TRABAJADOR DEL ADJUDICATARIO haga uso de información, equipamiento informático, redes de datos o locales de SELAE estará sujeto a la normativa de seguridad de SELAE aquí prevista. En caso de que durante la ejecución del contrato sea necesario actualizar la citada normativa la misma será de obligado cumplimiento para el ADJUDICATARIO

### 2. Control de acceso lógico

Cuando el servicio se preste desde locales proporcionados por el ADJUDICATARIO, éste adoptará las medidas precisas para asegurar que sólo los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO designados tienen acceso a los activos de SELAE.

### 3. Protección de la información

SELAE tiene un esquema de clasificación de la información en tres niveles: PÚBLICA, DIFUSIÓN INTERNA y CONFIDENCIAL. El ADJUDICATARIO, en la realización de su trabajo, podrá recibir de DIFUSIÓN INTERNA o CONFIDENCIAL. A falta de especificación sobre la naturaleza y clasificación recibida, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO tratará toda información no expresamente etiquetada de otra manera como CONFIDENCIAL.

Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO utilizarán la información no PÚBLICA exclusivamente para los fines del contrato.

Al terminar el contrato, el adjudicatario devolverá toda la documentación, programas, datos y otros elementos entregados por SELAE, cualquiera que sea la causa de la finalización, no pudiendo en ningún caso conservar copia de los mismos. Opcionalmente, con autorización, podrá proceder a la destrucción segura de la información entregada en vez de devolverla.

Esta obligación se extiende igualmente a los documentos y programas elaborados por los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO durante el contrato que constituyan entregables del contrato, tanto las versiones definitivas como las de trabajo así como otros documentos,

informaciones y programas de soporte, salvo las excepciones que expresamente se hayan previsto en el contrato pudiendo conservarse únicamente aquellas necesarias para la gestión interna y del contrato.

El deber de confidencialidad subsistirá durante el plazo indicado en la cláusula 35.5 de las Condiciones Particulares

Cuando por la naturaleza del trabajo se realiza el trabajo en equipamiento del ADJUDICATARIO, éste implantará las medidas apropiadas para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

El ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento las medidas de carácter técnico y organizativo, necesarias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, datos, ficheros o programas que le sean entregados o facilitados por SELAE, o a los que tenga acceso para la realización de los trabajos, proyectos, servicios y/o pedidos que, en cada caso, le hubieran sido encargados por SELAE.

El ADJUDICATARIO guardará el debido secreto acerca de toda la información confidencial destinándola exclusivamente para la ejecución y prestación de los servicios objeto de este contrato, no pudiendo hacer uso de la misma para la consecución de cualesquiera otros fines, directos y/o indirectos, propios y/o de terceros, lucrativos y/o de forma onerosa, total y/o parcialmente, salvo que, de forma previa a la realización de cualesquiera otros usos de la "información confidencial" distintos a los previstos en el presente contrato, el ADJUDICATARIO ponga esta circunstancia en conocimiento de SELAE quien, en su caso, deberá autorizarlo expresamente y por escrito.

#### **4. Uso de recursos de SELAE**

En todo caso, se prohíbe completamente el uso de los recursos de SELAE para actividades ilícitas, ilegales o no autorizadas que infrinjan los derechos de SELAE o de terceros.

Una vez concluida la realización de los trabajos que en cada caso se le encomienden, el ADJUDICATARIO procederá a devolver a SELAE todos los recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus funciones y ejecución de sus obligaciones laborales en buen estado y de forma completa.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no utilizará sobre datos, equipamiento o redes de SELAE herramientas para detección de vulnerabilidades u otros problemas de seguridad salvo cuando la naturaleza del contrato lo contemple expresamente y con las limitaciones que se le indiquen. Del mismo modo, no buscará activamente por otros medios dichas deficiencias.

#### **5. Tratamiento de incidentes de seguridad**

Incidente de seguridad es una situación en la que se hayan dañado o puedan dañarse la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios o los datos como, por ejemplo, hallar cuentas sin contraseñas, aplicaciones o áreas de información con permisos de acceso excesivos, alteraciones impropias de la información, etc.

El adjudicatario informará a SELAE tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que haya sido conocedor de la circunstancia, de todo incidente de seguridad que haya sufrido en su equipamiento o red con posible impacto en la información o activos de SELAE.

La notificación del incidente se realizará al Departamento de Seguridad de la Información por el medio más rápido y seguro disponible. A este fin, está disponible la dirección [incidentes.seginf@selae.es](mailto:incidentes.seginf@selae.es) con clave PGP que se puede descargar de los servidores habituales y tiene por identificador 0xF8D360CA.

El ADJUDICATARIO deberá notificar con carácter urgente al Departamento de Seguridad de la Información la sospecha o detección de una debilidad en los sistemas, un error de configuración o una circunstancia similar en el desarrollo de las tareas del contrato y que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información de SELAE.

## **6. Registro y auditoría**

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros mantendrá registros de actividad para la detección de actividades irregulares de cualquier origen. El ADJUDICATARIO utilizará esos registros para la detección de intrusiones a sus sistemas o accesos no autorizados, incluidos los de su propio personal.

## **7. Verificación**

El ADJUDICATARIO acreditará a petición de SELAE el cumplimiento de la normativa de seguridad exigida en este CONTRATO. Esta acreditación tendrá lugar mediante los medios escogidos por SELAE, incluidos visitas, entrevistas, inspección de evidencias, etc. La acreditación podrá realizarse también a partir del testimonio de un tercero (auditor, por ejemplo). Es potestad de SELAE determinar si el alcance y detalle de dicho testimonio es suficiente para sus fines.

A tal efecto, el ADJUDICATARIO deberá facilitar cuantos datos e informaciones resulten necesarios para determinar de forma efectiva el cumplimiento de esta normativa.