

Prescripcions tècniques per a la contractació del subministrament en règim d'arrendament operatiu sense opció de compra dels equips d'impressió i reprografia de l'ESCI-UPF

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació de serveis d'impressió inclosos el copiat i digitalització, per a les dependències de l'Escola Superior de Comerç Internacional (d'ara endavant ESCI-UPF).

Estarà basat en un model de gestió que garanteixi una acurada optimització dels nivells d'eficiència, eficàcia, de despeses de manteniment i productivitat, així com la millora en la gestió administrativa i de l'adequat ús dels recursos.

Els principals objectius que es volen assolir són:

- Reducció de les despeses mitjançant un ús racional del sistema d'impressió i còpia.
- Facilitar l'ús de la digitalització.
- Homogeneïtzació dels equips.
- Control i monitoratge del servei per part del proveïdor.
- Millora del servei mitjançant impressores multi-funció d'alta productivitat.
- Avançar cap un sistema més sostenible en consum energètic.
- Optimització continua del parc instal·lat, adaptant-lo a les noves tecnologies.

2. ABAST DEL SERVEI

L'abast del servei comprèn la provisió, instal·lació, posada en marxa, manteniment i gestió durant el període de vigència del contracte de tots els elements necessaris per la provisió dels serveis d'impressió inclosos el copiat i la digitalització, per als diferents col·lectius d'usuaris, professorat, alumnes i personal d'administració d'ESCI-UPF.

3. SITUACIÓ ACTUAL

ESCI-UPF disposa d'un parc de dispositius d'impressió, copiadors i escàners repartits per les diferents dependències del centre. El parc es totalment heterogeni, molt voluminós i, per tant, difícil de gestionar sense les eines adequades. Per tant, es voldria reduir, homogeneïtzar i incorporar les eines necessàries per tal de fer una gestió eficient del parc, impressores i consumibles.

ESCI-UPF disposa en els llocs de treball els següents sistemes operatius, Windows de 32 i 64 bits i MacOS tant de 32 com de 64 bits.

Les solucions presentades pels licitadors hauran d'integrar-se amb les infraestructures de xarxa actuals d'ESCI-UPF, com poden ser, entre d'altres, les xarxes Windows o bé Google Workspace.

4. DESCRIPCIÓ I COMPONENTS DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ

Els diferents elements que inclou aquesta licitació són,

a) IMPRESSORES I FOTOCOPIADORES

Provisió de les diferents impressores a l'edifici d'ESCI-UPF i segons les tipologies esmentades a continuació.

El contractista haurà d'aportar a l'ESCI-UPF les següents impressores:

- 3 equips de tipus T4, que en principi aniran destinats a la Recepció, l'Administració, i a la Planta 3).
- 1 equip de tipus F1.

Sens perjudici que a l'inici del contracte es preu que s'hauran de subministrar els equips de les tipologies descrites, també es contempla que en algun moment de la durada del contracte l'ESCI-UPF podrà requerir el subministrament d'un equip tipus T3, el qual podria ser objecte d'incorporació a l'execució del contracte per mitjà de modificació contractual.

La seva ubicació física concreta al campus d'ESCI-UPF s'especificarà en les reunions de planificació amb l'empresa adjudicatària.

ESCI-UPF podrà augmentar el nombre d'impressores de cada tipus, sense que això signifiqui en cap cas un increment del preu per còpia.

Tots els equips han d'incloure una solució per alliberar les impressions, bé en forma de targeta prepagament per a les fotocopies dels estudiants, o bé una targeta personal per al PAS-PDI (RFID o similar).

La solució ha d'incloure els dispositius per tal que ESCI-UPF pugui gestionar les targetes prepagament que els alumnes faran servir a la fotocopiadora de tipus F1 i les targetes per alliberar les impressions del PAS-PDI. Aquest dispositiu ha de carregar les targetes amb l'import abonat pels alumnes a recepció, així com configurar les targetes per alliberar impressions del PAS-PDI.

Els tipus d'equips son:

Requeriments mínims impressora de tipus T4

- Impressora/ copiadora/ escàner de b/n DIN A4/A3
- Velocitat igual o superior a 50 ppm
- Resolució d'impressió 1200 x 1200
- Resolució d'escaneig 600x600 dpi
- Connectivitat LAN Ethernet 10/100, i USB 2.0
- Calaix d'alimentació de 2000 fulls
- Llenguatges suportats PCL nadiu i PostScript
- Funcionalitat "scan to mail / folder / network"
- Impressió a doble cara automàtica
- Format d'escaneig TIFF, PDF, JPG
- Compatibilitat amb els S.O. Windows 32 i 64 bits i MacOS tant de 32 com de 64 bits
- Compatibilitat amb els S.O Android i iOS
- Alimentador automàtic de 50 fulls amb girador
- Gramatge de 60 a 130 gr./m2. També ha d'admetre paper reciclat
- Funció "Follow me", alliberant la impressió presencialment mitjançant un PIN o similar.
- Baix consum elèctric. Certificació "EnergyStar"
- Classificador, grapadora i sobres
- Connectivitat amb Google Suite

Requeriments mínims impressora-fotocopiadora de tipus F1

- Impressora-fotocopiadora de b/n i color DIN A4
- Velocitat igual o superior a 20 ppm
- Resolució d'impressió 1200x1200 dpi
- Calaix d'alimentació de 250 fulls
- Gramatge de 70 a 250 gr./m2. També ha d'admetre paper reciclat
- Impressió a doble cara automàtica
- Baix consum elèctric. Certificació "EnergyStar"
- Lector de targetes prepagament
- Dispositiu de recàrrega de les targetes prepagament instal·lable i funcionalment independent de la fotocopiadora
- Stock inicial de 250 targetes prepagament amb possibilitat d'adquirir-ne més

Requeriments mínims impressora de tipus T3

- Impressora/ copiadora/ escàner de b/n i color DIN A4/A3
- Velocitat aproximada a 40 ppm
- Resolució d'impressió 1200 x 1200
- Resolució d'escaneig 600x600 dpi
- Connectivitat LAN Ethernet 10/100 i USB 2.0
- Calaix d'alimentació de 2000 fulls
- Llenguatges suportats PCL nadiu i PostScript
- Funcionalitat "scan to mail / folder / network"
- Impressió a doble cara automàtica
- Format d'escaneig TIFF, PDF, JPG
- Compatibilitat amb els S.O. Windows 32 i 64 bits i MacOS tant de 32 com de 64 bits
- Compatibilitat amb els S.O Android i iOS
- Alimentador automàtic de 50 fulls amb girador
- Gramatge de 60 a 130 gr./m2. També ha d'admetre paper reciclat
- Funció "Follow me", alliberant la impressió presencialment mitjançant un PIN o similar.
- Baix consum elèctric. Certificació "EnergyStar"
- Classificador, grapadora i sobres.
- Connectivitat amb Google Suite

Condicions del subministrament per tots els tipus d'impressores

- L'equipament a subministrar ha de ser nou.
- Els equips a subministrar hauran de ser de la mateixa marca i model per cadascuna de les tipologies definides
- Es valorarà que les interfícies d'usuari siguin iguals o similars
- Les impressores hauran de funcionar amb els següents sistemes operatius en els llocs de treball, Windows de 32 i 64 bits i MacOS X tant de 32 com de 64 bits

b) SISTEMA DE GESTIÓ D'IMPRESSORES I CONTROL DE CÒPIES

El proveïdor haurà de facilitar una eina amb les funcionalitats següents

- Eina de control de les impressions, que faciliti el còmput i tipus d'impressions per cada usuari amb targeta.
- Monitorització de les impressores centralitzada i per alertes
- Alertes d'incidències, avaries i estat dels consumibles

- El sistema permetrà que es pugui monitorar via web en paral·lel amb l'empresa adjudicatària, a efectes informatius, des de qualsevol dependència d'ESCI-UPF
- Gestió d'inventari de les impressores i consumibles. Activitat, antiguitat, històric d'avaries, etc.
- Informes com a mínim mensuals de totes les impressores que incloguin:
 - Número de còpies b/n, color, 2 cares, A3, A4
 - Incidències del període, tipus d'incidència
 - Temps de resolució, data d'inici, data de tancament
 - Compliment dels SLA, import de penalització, si és que s'aplica.

5. SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

a) Equip de Govern del Servei

Necessàriament haurà de comptar amb el següent,

- Comitè Tècnic del Servei, que estarà format per part de l'empresa adjudicatària entre d'altres per un responsable global del servei i per els responsables dels serveis d'impressió d'ESCI-UPF.
- Comitè Directiu del Servei, que a més dels dos responsables globals del Servei, un de l'empresa adjudicatària i l'altre d'ESCI-UPF, hi participaran un alt directiu com a mínim de les dues organitzacions. La convocatòria d'aquest comitè es farà solament a instància del Comitè Tècnic i/o petició expressa d'ESCI-UPF.

Al principi les reunions d'aquest Comitè podran ser mensuals, o fins i tot, més sovint, per tal de fer el seguiment de les proves pilot, desplegament, posada en marxa, etc. del servei.

b) Servei de Planificació

El licitador que resulti adjudicatari haurà d'aportar abans de l'inici del contracte la seva proposta de planificació pel conjunt del projecte.

c) Servei d'Integració

ESCI-UPF treballarà i subministrarà a l'empresa adjudicatària tota la informació necessària per tal que aquesta última prepari i realitzi la instal·lació dels elements esmentats en aquest plec.

d) Servei de Provisió / Subministrament

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar els diferents models d'impressores especificades en aquest plec.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la retirada i reciclatge posterior de qualsevol embalatge, residu o material provinent de la instal·lació dels elements subministrats objecte d'aquest contracte.

ESCI-UPF ha fet un estudi orientatiu en el que s'indica on aniran ubicades les impressores al centre. Aquesta distribució és orientativa i es podrà modificar tant en el que respecte la ubicació física dels equips com en el nombre d'aquests.

e) Servei de posada en marxa

L'empresa adjudicatària és la responsable de la provisió, instal·lació i configuració de

tots els elements necessaris, impressores, servidors, programari de gestió, elements d'alta disponibilitat, etc. per al funcionament correcte de la solució descrita en aquest plec.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini de 10 dies hàbils a partir de la signatura del contracte per iniciar la instal·lació dels equips.

La instal·lació dels punts de xarxa necessaris i del subministrament elèctric per les impressores anirà a càrrec d'ESCI-UPF.

Tots els canvis d'ubicació de les impressores o instal·lació de noves per ajustos de la capacitat productiva aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a ESCI-UPF tota la documentació tècnica i d'ús dels elements objecte d'aquest contracte, impressores, programari de gestió, drivers, etc., així com la documentació de la configuració final de la instal·lació.

f) Servei de formació als usuaris i tècnics

L'empresa adjudicatària haurà d'indicar el nombre d'hores de formació als usuaris d'ESCI-UPF a les que es compromet, per tal de facilitar i maximitzar l'ús de les impressores i reduir les incidències. El nombre mínim d'hores serà de 12 hores a l'inici del contracte, sens perjudici que els licitadors en les seves propostes podran ampliar aquest nombre.

Més enllà de les hores mínimes indicades, el licitador adjudicatari quedarà obligat a realitzar formacions de 3 hores per cada actualització substancial que es realitzi a l'aplicatiu de funcionament

Aquesta formació haurà d'anar recolzada de tots els mitjans necessaris per obtenir els objectius abans esmentats, com retolació a la ubicació física de la impressora, vídeos, pàgines web, manuals d'instruccions, etc., que l'usuari pugui consultar des del seu lloc de treball i s'ha de mantenir actualitzat i en perfectes condicions durant el període de vigència del contracte.

g) Servei d'Operació i Gestió.

Com a mínim el servei d'operació inclourà:

- Monitorització del parc d'impressores, incidències i consumibles.
- Gestionar les incidències fins a la seva completa resolució.
- La provisió de tòner que precisin els equips pel seu funcionament i també la seva retirada amb totes les garanties de sostenibilitat mediambiental i sense cap cost per la institució. El licitador adjudicatari abans de l'inici de l'execució del contracte haurà de presentar el pla operatiu que en relació als tòners inclogui el seu subministrament a les diferents dependències d'ESCI-UPF i els sistemes que es proposin per a la seva eliminació, tipus de contenidors a instal·lar, mètode per a la recollida, calendari de recollida i lloc de destí dels residus. L'empresa adjudicatària, amb periodicitat anual, haurà d'acreditar el seu compliment, mitjançant documentació de l'entitat receptora del residu.

h) Servei de manteniment i suport.

La empresa adjudicatària es compromet a mantenir tots els elements del servei durant el termini del contracte i amb els nivells de SLA (Service level agreement), especificats en l'apartat 6 d'aquest plec tècnic

El manteniment de les impressores inclou la reparació de les avaries, resolució d'incidències i el canvi del *kit* de manteniment quan correspongui durant el període del contracte.

Tota la instal·lació haurà d'estar en tot moment perfectament actualitzada, durant el període del contracte, tant pel que fa a les impressores i el seu propi programari, com a tota la resta dels elements de la solució.

i) Servei de gestió d'incidències i queixes

ESCI-UPF realitzarà un primer nivell d'assistència telefònica bàsica des del seu propi centre. Un cop filtrada, la passaran al nivell 2 que serà el de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de fer una mínima formació a ESCI-UPF per tal d'assegurar l'eficiència del procés.

El sistema de *ticketing* de l'empresa adjudicatària haurà de permetre l'entrada de l'avís amb sistema multicanal, és a dir, mitjançant trucada telefònica o bé correu electrònic.

L'horari laboral de l'ESCI-UPF, es considerarà, a efectes d'aquest contracte, de les 8 hores del matí fins les 20 hores dels dies laborables. No s'inclouen caps de setmana ni festius.

El temps de resolució d'una incidència es considerarà des de l'avís de la mateixa per qualsevol mitjà esmentat en aquest capítol fins la seva completa resolució.

ESCI-UPF definirà com a màxim el 75% de cada tipologia del seu parc d'impressores com a crítiques. El temps de resolució de les impressores crítiques serà de 4 hores i, la resta, de 8 hores. Aquests temps són els que es consideraran a efectes de resolució, sempre i quan l'avís s'hagi produït dintre del horari laboral. Si aquest s'ha produït fora de l'horari laboral, el temps de resolució començarà a comptar a partir de la primera hora laboral següent.

ESCI-UPF podrà també canviar en alguns casos la críticitat de la impressora (d'estàndard a crítica), durant determinats períodes de temps, per exemple, durant el període de matriculació, sempre que no passi del màxim esmentat del 75%.

ESCI-UPF podrà exigir el canvi d'una impressora per una igual o de característiques superiors quan tingui tres incidències en un mateix mes o sis en el mateix any.

Les incidències en el Sistema de Gestió que deixin sense capacitat de gestió el servei es consideraran crítiques i s'aplicaran les SLA corresponents. Si hi ha algun element del sistema que pugui deixar sense imprimir al servei, s'haurà de configurar en alta disponibilitat o tenir-lo duplicat en les instal·lacions d'ESCI-UPF.

L'empresa adjudicatària establirà un canal alternatiu i diferenciat del de les incidències per la tramitació de queixes.

j) Servei de transferència

Actualment l'ESCI-UPF disposa d'un contracte adjudicat pel mateix servei. Per al cas que l'adjudicació del present contracte comporti un canvi de contractista respecte l'actual, l'empresa entrant, després de l'adjudicació i abans de l'inici de l'execució del contracte, haurà de presentar un Pla de Transferència del Servei per canvi de proveïdor.

6. SLA I PENALITZACIONS

A continuació, es detallen els nivells de servei mínims que l'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a complir. També es detallen les possibles penalitzacions que ESCI-UPF podrà aplicar en cas d'incompliment dels mateixos.

Servei	SLA	Penalització
Termini de resolució d'incidències en impressores crítiques.	4 hores laborables des de l'avís de la incidència per part d'ESCI-UPF, o la detecció per part del propi proveïdor.	5% de l'import de la factura del mes de la impressora afectada per cada 2 hores laborables de retard en la resolució de la incidència.

Per l'aplicació d'aquesta penalització, se seguirà el següent procés: ESCI-UPF notificarà per escrit l'incompliment atribuïble al proveïdor i la penalització associada. El proveïdor, en un termini màxim de deu dies (10) hàbils des de la recepció de la notificació, haurà de realitzar per escrit les al·legacions que estimi oportunes. Si l'empresa adjudicatària no fa ús d'aquest dret de rèplica, s'entendrà que aquest està acceptant tàcitament aquestes penalitzacions.

8. FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària emetrà mensualment una factura en format digital, pels diferents conceptes contemplats al preu del contracte.

9. COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

L'empresa contractista haurà de respectar en tot moment les obligacions que la normativa i el present plec li imposen en matèria mediambiental i, en tot cas, haurà d'adoptar totes les mesures que permetin maximitzar en l'execució del contracte el respecte al medi ambient i la sostenibilitat, ja sigui en la fabricació de l'equipament, embalatges i consumibles, com amb el seu posterior reciclatge.

10. VOLUMETRIES

A efectes merament informatius, indicar que ESCI-UPF ha generat la següent despesa anual en el servei d'impressió en les darrers anualitats:

ANY	DESPESA (en euros, IVA inclòs)
2018	11612
2019	20133
2020	14633
2021	12354
2022	15581
2023	2300

El responsable de Sistemes

Christian Polo

Barcelona, 24/4/2023