DOCUMENT
Altres: **PPTP**

IDENTIFICADORS
DOC_ID: **12813045**

ALTRES DADES
Codi de verificació CSV: **SMUXS-9DG19-EDHIZ**
Data d'emissió: **1 de Juny de 2023 a les 13:42:46**
Pàgina 1 de 13

SIGNATURES
El document ha estat signat per :
1.- Cap de secció de Sistemes i Comunicacions de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 16/05/2023 08:18

ESTAT
SIGNAT

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB6769501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT D'EQUIPS D'IMPRESSIÓ

1. Introducció

Aquest document conté les especificacions tècniques, organitzatives i funcionals del subministrament mitjançant un contracte d'arrendament d'impressores i equips multifunció per a l'Ajuntament de Girona, així com dels corresponents serveis d'instal·lació, de suport i manteniment que l'adjudicatari haurà de proporcionar durant el període contractual.

L'Ajuntament de Girona, amb més d'un miler d'usuaris/àries en el seu sistema informàtic, disposa 320 d'equips d'impressió i còpia que estan distribuïts entre els més de 60 centres municipals.

Durant el segon semestre de 2023 finalitza l'arrendament i el servei de manteniment de 117 equips d'impressió i el servei de manteniment de 122 equips, propietat de l'Ajuntament, que tindran entre 6 i 7 anys. Es preveu realitzar les següents actuacions:

- Renovació dels equips d'impressió propietat de l'Ajuntament o que finalitza l'arrendament
- Adquisició de nous aparells per a noves necessitats
- Contractar el servei de manteniment dels equips subministrats
- Racionalització de recursos, eliminant una sèrie d'aparells, bé perquè les seves funcions les farà l'equipament nou, bé perquè el seu ús és evitable

Aquestes actuacions impliquen contractar el subministrament, mitjançant arrendament operatiu sense opció a compra, de 222 equips d'impressió, i el corresponent servei de manteniment a preu per còpia.

2. Objectius

Els principals objectius de la contractació són els següents:

- Tenir un parc homogeni únic per la impressió estàndard
- Tenir el parc d'impressió cobert amb servei de manteniment, evitant usuaris parats per avaries i retards en les reparacions
- Millorar les funcions i prestacions dels aparells
- Reduir el número d'incidències

3. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament de 222 equips d'impressió, mitjançant un contracte d'arrendament operatiu sense opció a compra, per un termini de 48 mensualitats i concertar, durant aquest període, el manteniment a cost còpia/impressió d'aquests equips, segons les condicions establertes en aquest plec de prescripcions tècniques.

4. Situació actual

El parc d'impressió de l'Ajuntament de Girona es basa en diferents solucions i tecnologies, essent la situació per categories a data d'1 de gener de 2023 la següent:

DOCUMENT
Altres: **PPTP**

IDENTIFICADORS
DOC_ID: **12813045**

ALTRES DADES
Codi de verificació CSV: **SMUXS-9DG19-EDHIZ**
Data d'emissió: **1 de Juny de 2023 a les 13:42:46**
Pàgina 2 de 13

SIGNATURES
El document ha estat signat per :
1.- Cap de secció de Sistemes i Comunicacions de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 16/05/2023 08:18

ESTAT
SIGNAT

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Equips estàndard departamentals: 69
- Equips estàndard grup de treball: 174
- Equips estàndard personals: 15
- Equips de funció específica: 62

Atenent al tipus de manteniment, el parc es distribueix com s'indica a continuació:

- Grup 1: Equips en propietat i amb servei de manteniment, en concret 96 equips estàndard departamentals o de grup de treball, instal·lats entre el 2016 i el 2017
- Grup 2: Equips en propietat i amb servei de manteniment, 26 equips, equips estàndard de grup de treball o personals, instal·lats entre el 2014 i el 2017
- Grup 3: Equips especials amb servei de manteniment, no es tracten en aquesta contractació
- Grup 4: Equips en propietat i sense manteniment, equips estàndard personals i quasi tots els equips de funció específica, no es tracten en aquesta contractació
- Grup 6: Equips en arrendament sense opció a compra i amb servei de manteniment, en concret 117 equips estàndard departamentals o de grup de treball, 112 instal·lats el 2019 i 5 el 2021

Els equips estan connectats a la xarxa municipal i imprimeixen mitjançant 4 servidors dedicats a aquesta tasca, tret d'alguns on la connexió és per USB i de les copiadores que poden no estar connectades.

5. Models i quantitat d'equips a subministrar

Segons les prestacions, les funcionalitats, el tipus de treball a realitzar, el volum d'impressions previst i les dimensions de la ubicació on es col·locarà cada equip s'han classificat per models. El detall, indicant la quantitat a subministrar de cadascun, és el següent:

a) Blanc i negre

Núm. model	Tipus	Categoria	Format	Quantitat
1	Impressora	Departamental	A4	3*
2	Impressora	Grup de treball	A4	43
3	Impressora	Personal	A4	31
4	Multifunció	Departamental	A4	8*
5	Multifunció	Grup de treball	A4	76*
6	Multifunció	Personal	A4	3
7	Copiadora	Departamental	A3	2

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695O1AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

b) Color

Núm. model	Tipus	Categoria	Format	Quantitat
8	Impressora	Grup de treball	A4	12
9	Multifunció	Grup de treball	A4	16
10	Multifunció	Departamental	A3	28

* Algunes unitats s'han de subministrar amb accessoris addicionals a la configuració bàsica sol·licitada. La quantitat i tipus d'accessori s'especifica en les característiques tècniques de cada model.

6. Requeriments tècnics

A) Requeriments tècnics generals

Els requeriments tècnics per a tots els models són els següents:

- Els equips, objecte del contracte, han de ser de fabricació recent i nous, en cap cas remanufacturats o de segona mà
- Els equips proposats per a cada model han de ser iguals i només poden variar en els accessoris: nombre de calaixos, moble pedestal i alimentador de sobres
- El sistema d'impressió dels equips ha de ser amb tecnologia làser/led
- Els equips han de disposar d'impressió/copiat a doble cara automàtica
- Garantia total de correcte funcionament de tots els equips proposats amb paper A4 de 75 i 80 gr. de qualsevol marca. A més han de permetre paper pre-imprès i etiquetes
- Els equips han de disposar d'un alimentador de paper manual (*bypass*) i un calaix a més dels calaixos addicionals que s'indiquin a cada model
- Tots els equips han de portar almenys tarja Ethernet (10/100/1000-Base-T) i connexió USB 2.0 o superior
- Tots els equips han de suportar el protocol TCP/IP i configuració IP mitjançant DHCP
- Protocol d'accés a xarxa 802.1x, amb autenticació per credencials o certificat.
- Han de tenir un disseny que permeti fàcil accés en els canvis de tòner i encallades de paper
- L'accés a la l'administració i configuració de l'equip ha de ser mitjançant contrasenya
- Els equips i accessoris han de ser conformes amb la normativa vigent de la Unió Europea i de l'Estat pel que fa a aspectes de qualitat, ergonomia, medi ambient, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, reducció de la radiació emesa i seguretat

Els requeriments tècnics per tots els models, excepte el 7, són els següents:

- Els equips han de suportar els llenguatges PCL5, PCL6 i emulació PostScript 3 o compatible
- Resolució fins a 1200x1200 ppp
- Driver únic per a tots els models
- El programari així com els nous equips han d'estar certificats per l'ús amb equips amb sistema operatiu Windows 10, Windows 11, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2016, Windows Server 2019
- Compatibilitat amb el driver universal de Citrix
- Els equips instal·lats han de permetre la monitorització SNMP, correu electrònic i via web del seu estat

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- El sistema ha de permetre la impressió segura, per garantir la confidencialitat en la impressió de documents, a través de sistemes PIN (de 4 a 15 o més caràcters alfanumèrics), sense software addicional, integrat en el driver genèric. Per tant, en cal securitzar tant l'accés/enviament lògic dels treballs com l'accés físic a la impressió del document al mateix dispositiu. Cal garantir que els documents son obtinguts només pels seus creadors. El document s'esborrarà de la memòria de la impressora després d'imprimir-lo o de les hores que s'hagi predeterminat.

Els requeriments tècnics generals pels equips multifuncionals, models 4, 5, 6, 9 i 10 són els següents:

- L'escàner ha de permetre escaneig en color amb una resolució de fins a 600x600, independentment de si l'equip és B/N o color
- A més d'escàner de superfície plana, ha de disposar d'alimentador d'originals (ADF) de doble cara automàtic de una sola passada
- La sortida digitalitzada almenys haurà de suportar els formats PDF i JPEG
- El programari així com els equips amb escàner, han d'integrar-se amb el protocol de missatgeria SMTP o compatible disposant "*scan to mail*"
- El programari així com els equips amb escàner, han de poder emmagatzemar la digitalització de documents i altra informació en els servidors de fitxers corporatius configurat de forma genèrica o per cada equip, disposant "*scan to folder*" amb els protocols FTP i SMB/CIFS
- Han de disposar de panell tàctil

B) Característiques tècniques específiques de cada model

Els requeriment específics[1] de cada model s'especifiquen a continuació:

Impressores A4

Característiques	Model 1 (departamental) B/N	Model 2 (grup treball) B/N	Model 3 (personal) B/N	Model 8 (grup treball) Color
Velocitat mínima A4 a una cara (ppm)	50	40	30	30
Volum mensual recomanat fins a (pàgines)	20.000	5.000	2.000	5.000
Temps màxim primera pàgina des de preparada (segons)	8	8	8	8
Capacitat mínima safata manual (fulls)	100	100	100	100
Gramatge màxim admès o més (g)	160	160	160	200
Capacitat mínima calaix (fulls)	500	500	250	500
Capacitat mínima safata sortida paper (fulls)	500	250	150	250
Memòria mínima (Mb)	512	512	512	1.024

Accessoris:

Model 1.
- 1 equip amb un calaix addicional amb alimentador automàtic de sobres amb capacitat mínima per a 50 unitats

[1] La velocitat i la capacitat d'alimentació i sortida de paper s'indiquen per a paper A4 de com a mínim 75 g. El volum mensual recomanat no és el cicle màxim mensual de pàgines impreses

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

Multifuncions A4

Característiques	Model 4 (departamental) B/N	Model 5 (grup treball) B/N	Model 6 (personal) B/N	Model 9 (grup treball) Color
Velocitat mínima A4 a una cara (ppm)	50	40	30	30
Volum mensual recomanat fins a (pàgines)	20.000	5.000	2.000	5.000
Temps màxim primera pàgina des de preparada (segons)	8	8	8	8
Capacitat mínima safata manual (fulls)	100	100	100	100
Gramatge màxim admès o més (g)	160	160	160	200
Capacitat mínima calaix (fulls)	500	500	250	500
Capacitat mínima safata sortida paper (fulls)	500	250	150	250
Memòria mínima (Gb)	1,5	1	1	1
Disc mínim (Gb)	320	320	-	320
Mida mínima del panell tàctil (en polzades)	4	4	4	4
Alimentador automàtic d'originals				
Velocitat mínima (ppm) en B/N a una cara	50	40	20	30
Capacitat mínima originals (fulls)	100	100	50	100
Gramatge màxim admès o més (g)	160	160	160	160

Accessoris**:**

Model 4.
- 2 equips amb 1 calaix addicional de paper de 500 fulls o més
- 2 equips amb moble pedestal integrat i 1 calaix addicional de paper de 500 fulls o més

Model 5.
- 1 equip amb 1 calaix addicional de paper de 250 fulls o més

Copiadora blanc i negre A3

Característiques	Model 7 (copiadora A3) B/N
Velocitat mínima A4 a una cara (ppm)	20
Volum mensual recomanat fins a (pàgines)	5.000
Temps màxim primera pàgina des de preparada (segons)	8
Resolució impressió i copiat mínima o més (ppp)	600x600
Capacitat mínima safata manual (fulls)	50
Gramatge màxim admès o més (g)	160
Capacitat mínima calaix (fulls)	250
Capacitat mínima safata sortida paper (fulls)	250
Possibilitat d'habilitar accés a còpia mitjançant PIN	Si

Multifunció color A3

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

Característiques	**Model 10 (departamental)**
Velocitat mínima A4 a una cara (ppm), tant en B/N i com en color	40
Volum mensual recomanat fins a (pàgines)	20.000
Temps màxim primera pàgina des de preparada (segons)	10
Capacitat mínima safata manual (fulls)	100
Gramatge màxim admès o més (g)	200
Número de calaixos de paper mínim (un preparat per A3)	3
Capacitat mínima dels calaixos (fulls)	2 de 500 i 1 de 250
Capacitat mínima safata sortida paper (fulls)	500
Mida admesa a doble cara o més	A3
Moble pedestal integrat	Si
Memòria mínima (Gb)	4
Disc mínim (Gb)	320
Mida mínima del panell tàctil (en polzades)	8
Alimentador automàtic d'originals	
Velocitat mínima (ppm) en B/N a una cara	50
Capacitat mínima originals (fulls)	150
Gramatge màxim admès o més (g)	160

C) Requeriments mediambientals

Els requeriments mediambientals que han de complir els equips són els següents:

- Les màquines han de portar obligatòriament el sistema d'estalvi energètic
- Es requereix que els productes oferts disposin d'una etiqueta ecològica ISO de tipus I segons ISO 14024 (EU Ecolabel, Blue Angel, Nordic Swan, TCO Certified, EPEAT, Green Seal, ...) o certificat Energy Star (o equivalent, en el sentit de ser certificacions voluntàries, expedides per tercers, basades en criteris múltiples, que indiquen la preferència mediambiental global d'un producte dins d'una categoria determinada en funció de consideracions del seu cicle de vida)
- Els equips compliran amb els requisits relacionats amb el consum energètic establerts d'acord amb la Directiva 2009/125/EC
- Els equips no contindran les substàncies restringides enumerades a l'annex II de la Directiva 2011/65/UE, excepte quan els valors de concentració en pes en materials homogenis no superin els enumerats a l'esmentat annex
- Al final de la vida útil, l'equip se sotmetrà a una preparació per a operacions de reutilització, recuperació o reciclatge, o un tractament adequat, inclosa l'eliminació de tots els fluids i un tractament selectiu d'acord amb l'Annex VII de la Directiva 2012/19/UE
- Ha de ser compatible amb la utilització de paper reciclat
- Configuració per defecte en tots els equips de la impressió amb B/N. Si l'usuari vol imprimir en color, caldrà que ho defineixi específicament al moment de la impressió
- Formació als usuaris de com estalviar energia i consumibles en la impressió
- Tots els components de l'embalatge seran fàcilment separables a mà en diferents materials per facilitar-ne el reciclatge

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

D) Sistema de gestió remota i monitoratge

Per gestionar els equips d'aquesta contractació, l'adjudicatari proveirà i administrarà un sistema de control i gestió remota centralitzat, que permeti, com a mínim:

- Monitoritzar els equips connectats a la xarxa i consulta dels paràmetres generals (model, número de sèrie, comptadors, IP, estat dels consumibles)
- Alertes de l'estat del tòner
- Generar informes de gestió detallats
- Extreure dades d'ús, en format excel, per realitzar estudis de costos

La connexió remota de l'adjudicatari a la xarxa de l'Ajuntament de Girona, es farà proporcionant les adreces IP fixes d'origen o bé mitjançant una VPN proporcionada per l'Ajuntament de Girona.

Es donarà accés de consulta als tècnics del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Girona (SSTI).

El cost d'aquest sistema i la formació tècnica per part de l'adjudicatari ha d'estar inclòs a la proposta, dins la quota fixa mensual.

7. Serveis d'instal·lació i formació

A) Instal·lació i configuració

Els serveis d'instal·lació i configuració requerits són els següents:

- Subministrament i instal·lació física i tècnica dels equips, incloent els accessoris
- La configuració dels equips i del programari en els ordinadors dels usuaris i en els servidors que donen servei
- Configuració del *driver* d'impressió, segons directrius establertes pel SSTI
- Proves i validació dels equips una vegada instal·lats a la ubicació corresponent
- La retirada dels equips antics, propietat de l'Ajuntament, previ esborrat físic de les dades en els equips que tenen disc dur
- Recollida del material d'embalatge i transport a la deixalleria

L'adjudicatari instal·larà els equips en els emplaçaments que l'Ajuntament de Girona ha definit a l'annex I, dins l'horari laboral de cada centre i tenint en compte les limitacions d'horaris per càrrega i descàrrega aplicables.

Els emplaçaments poden variar degut a canvis d'ubicació dels equips, produïts en el període de temps entre la redacció d'aquest plec de prescripcions i l'execució del contracte.

La instal·lació i la configuració dels equips al servidor i als ordinadors dels usuaris es farà seguint les directrius del personal tècnic del SSTI, que validaran i coordinaran aquestes tasques.

Com a norma general, els equips instal·lats per l'adjudicatari es configuraran a través dels servidors d'impressió per tal de gestionar tot el sistema de forma centralitzada.

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695O1AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

L'adjudicatari, abans d'iniciar la prestació del servei, identificarà els equips amb la seva etiqueta. També hi col·locarà les etiquetes identificatives de número d'element informàtic i de grup de manteniment a que pertany, aquestes etiquetes seran subministrades pel SSTI. L'adjudicatari presentarà una relació dels equips instal·lats amb el número assignat a cada equip, número de sèrie i ubicació.

Especialment, es reforçarà el suport al personal de l'Ajuntament, tant tècnic com usuari final, durant les primeres setmanes d'implantació.

B) Pla d'implantació

La instal·lació i posada en marxa es realitzarà de forma progressiva, s'iniciarà com a màxim 20 dies hàbils després de la formalització del contracte. Primer s'instal·larà i configurarà un equip de cada model a subministrar seguint les directrius del personal tècnic del SSTI, es formarà als tècnics municipals i al personal final implicat, i es tindran en fase de proves durant 3 dies.

Si els resultats han estat reeixits, s'iniciarà la implantació de la resta d'equips i la formació del personal del SSTI en un termini màxim no superior a 2 setmanes.

El desplegament, formació i posada en marxa de tots els equips no serà superior a 3 mesos després de la formalització del contracte.

Com que el període d'implantació serà llarg, s'establirà un ordre de prioritats conjuntament amb el SSTI. En qualsevol cas, si algun dels equips a substituir propietat de l'Ajuntament té alguna incidència es canviarà immediatament.

Les despeses de lliurament i de transport del material al lloc acordat, així com les de instal·lació, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

C) Formació

Els licitadors presentaran un Pla de formació per a la utilització dels nous equips i pel sistema de control i gestió remota subministrat en el que s'indiquin els continguts a tractar i el número d'hores dedicades.

El contingut de la formació ha d'incloure almenys els punts següents:

a) Pel personal usuari i del SSTI:

- Familiarització amb els nous equips a nivell d'us del tauler de control, safates entrada i sortida i principals característiques
- Manteniment bàsic de l'usuari/ària: càrrega de paper, embussos de paper, canvi del tòner i altres qüestions a tenir en compte
- Coneixement de les funcionalitats d'impressió: blanc i negre i, si escau color, doble cara, qualitat i safates, entre altres
- Coneixement de les funcionalitats de l'escàner: copiat, escaneig a diferents destins, resolució i formats de sortida, entre altres
- Coneixement del les funcionalitats de seguretat i impressió confidencial
- La formació a les persones usuàries constarà de dues parts: una formació bàsica als llocs de treball i una sessió virtual més exhaustiva de com a mínim 1 hora, aquesta sessió és repetirà un altre dia i podrà ser gravada per a la posterior visualització del personal

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

b) Pel personal del SSTI:

- Característiques, maneig i configuració dels dispositius i procediment per a la gestió d'incidències
- Funcionalitats d'administrador
- Funcionament i extracció de dades de l'eina de control i gestió remota
- La formació serà presencial i de una durada mínima de 2 hores

L'adjudicatari lliurarà els manuals d'ús de cada model d'equip i els del sistema de control i gestió remota en format PDF, en català i/o castellà.

D) Substitució dels equips amb contracte d'arrendament vigent

Els equips a substituir i amb contracte d'arrendament vigent seran retirats per l'adjudicatari propietari dels equips un cop finalitzat el període d'arrendament, es relacionen a l'annex I i II.

E) Retirada dels equips propietat de l'Ajuntament

S'inclou en el contracte, per part del adjudicatari, la retirada dels equips propietat de l'Ajuntament que es substitueixen o s'eliminen. S'emportarà els equips i seran tractats segons la normativa de reciclatge vigent.

Els equips vells es retiraran una vegada els nous equips subministrats estiguin funcionant correctament, com a màxim 2 setmanes després d'instal·lar l'últim.

En cas que tinguin disc dur, abans de retirar l'equip, l'adjudicatari esborrarà les dades que contingui de forma segura, justificant el compliment mitjançant declaració signada i segellada per l'empresa. Si per alguna circumstància no es poguessin esborrar, es desmuntaran i s'entregaran al SSTI per a la seva correcte eliminació.

Per l'equip a retirar que tingui contracte de manteniment vigent, s'imprimirà 2 còpies de l'informe dels comptadors, una perquè el proveïdor que presta el servei pugui realitzar la última facturació, i l'altre per a control del SSTI. Seguidament, es traurà el tòner, es posarà dins una bossa, indicant el número d'element informàtic a que pertany, es precintarà i s'entregarà al SSTI perquè el retorni al proveïdor que oferia el servei.

Els equips a retirar es relacionen a l'annex I i II.

8. Servei de manteniment

A) Requeriments del servei de manteniment

L'adjudicatari assumirà durant tota la vigència del contracte l'obligació de mantenir tots els elements subministrats, inclosa la mà d'obra, el desplaçament, la substitució de peces, el tòner i altres fungibles. S'exceptua el subministrament del paper i les grapes. El personal de l'Ajuntament només canviarà els cartutxos de tòner lliurats prèviament per l'adjudicatari.

L'adjudicatari designarà una o varies persones, sota la seva direcció, com a responsables del servei de manteniment. Si l'Ajuntament ho creu oportú per el bon funcionament del servei podrà sol·licitar la substitució de les mateixes.

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695O1AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

La substitució dels components dels equips subministrats es farà per components originals de característiques iguals o superiors. Els elements substituïts, tant peces com tòner, seran retirats per l'adjudicatari i tractats segons normativa vigent.

L'adjudicatari haurà de disposar de personal tècnic qualificat i dels recanvis i consumibles necessaris per complir el nivell de servei requerit. Els consumibles seran els originals del fabricant. En cap cas l'Ajuntament tindrà en dipòsit recanvis, només el tòner o el dipòsit de tòner residual previ a que s'esgoti el que té l'equip.

Suport al SSTI davant qualsevol dubte o incidència relativa als equips objecte d'aquest plec.

Pels equips subministrats, en el supòsit que una avaria hagi estat produïda per causes alienes al funcionament normal, ja sigui accident o causes majors com la caiguda d'un llamp, sobrecàrrega de la instal·lació elèctrica, inundacions, etc., la reparació o substitució del maquinari ha d'estar coberta per l'assegurança a l'efecte inclosa ja en el preu total de l'operació.

B) Manteniment preventiu

L'adjudicatari realitzarà de forma periòdica les tasques de revisió dels equips inclosos en aquesta contractació, per avançar-se a l'aparició de possibles incidències que podrien repercutir negativament en el bon funcionament o rendiment dels equips. Excepte en els models 3 i 6, com a mínim, serà un cop a l'any. L'adjudicatari comunicarà el pla de manteniment i les revisions programades per a cadascun dels equips.

Aquest manteniment consistirà en realitzar les tasques de neteja, ajustaments, canvis de peces i comprovacions que determini el fabricant i la substitució d'elements que durant la revisió es trobin en estat defectuós. Aquestes tasques es realitzaran d'acord amb les prescripcions del fabricant.

L'Ajuntament rebrà anualment l'informe de revisions realitzat, que com a mínim ha de tenir les següents dades: data, equip, estat i recomanacions.

L'empresa adjudicatària s'ocuparà de l'actualització dels drivers i firmware, ajustant-se al software corporatiu de l'Ajuntament, en cada moment, certificant, la seva idoneïtat amb l'entorn operatiu, amb una periodicitat, com a mínim, semestral.

C) Manteniment correctiu

L'adjudicatari està obligat a resoldre i solucionar qualsevol anomalia o incidència que afecti al correcte funcionament dels equips.

El temps de resposta en cas d'incidència serà de 2 hores laborables, els temps de resolució dependrà del tipus:

a) Les incidències crítiques:

- Aquelles que inhabiliten l'equip i impedeixen que es puguin realitzar els treballs d'impressió, copiat o escanejat, s'han de resoldre en un termini inferior a 24 hores, en dies hàbils, des de la comunicació a l'adjudicatari.

COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695O1AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- En cas de no poder acomplir aquest termini per causes tècniques, l'adjudicatari haurà de subministrar un equip de reserva (d'iguals o superiors prestacions) en substitució mentre no es resol l'averia o es substitueix definitivament per un de nou, sense cap càrrec.

b) Les incidències operatives:

- Aquelles que repercuteixin en l'adequat funcionament de l'equip i qualitat del treball, s'han de resoldre en un termini inferior a 48 hores, en dies hàbils, des de la comunicació a l'adjudicatari.

En qualsevol dels casos, la repetició reiterada (3 vegades en un mes) de la mateixa avaria i al mateix equip comportarà la seva substitució.

L'horari normal d'atenció s'ajustarà al calendari oficial de l'Ajuntament de Girona, pels dies laborables s'estableix un horari mínim de 9:00 a 18:00 hores, de dilluns a divendres.

En principi, totes les reparacions hauran de ser realitzades "in situ". Quan això no sigui possible, es comprovarà que l'equip tornat sigui el mateix que el retirat per a la seva reparació. En cas de substitució, l'adjudicatari ho haurà de comunicar prèviament a l'Ajuntament.

Totes les despeses derivades de qualsevol actuació en la reparació o substitució d'equips, inclosos el moviment o retirada de màquines, desplaçaments, mà d'obra, i material necessari per a la reparació i/o manteniment dels equips, seran a compte de l'adjudicatari, no podent reclamar abonaments per aquest concepte.

D) Gestió d'incidències

És proveirà d'un sistema de gestió d'incidències remot, administrat per l'adjudicatari, que ha de permetre al SSTI registrar les incidències, fer-ne el seguiment fins a la seva resolució, visualitzar l'estat en que es troba a cada moment i consultar l'històric d'intervencions.

En horari laboral, de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, els tècnics de Helpdesk del SSTI realitzaran el primer nivell de recepció d'incidències.

Aquest servei decidirà si la incidència es traspassa al sistema de gestió d'incidències, la introducció de dades ha de ser àgil, fàcil i ràpid; la incidència també s'ha de poder comunicar per correu electrònic. En qualsevol cas, l'adjudicatari introduirà al sistema totes les incidències que no ha iniciat el SSTI.

Fora de l'horari esmentat, els usuaris finals, a més de comunicar la incidència al Helpdesk del SSTI, podrà comunicar la incidència directament a l'adjudicatari per agilitzar la resolució.

La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o emergències; s'habilitarà un telèfon i un correu electrònic.

E) Canvi de tòner

Quan l'adjudicatari rebi la incidència de que l'equip està a punt de quedar-se sense tòner, haurà de lliurar-ne un de nou per substituir el que hi ha quan s'esgoti. En cap cas la impressora es quedarà sense tòner més de 3 hores.

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

El subministrament del tòner es farà al centre i a la persona de contacte on estigui instal·lat l'equip. El lliurament ha de quedar degudament identificat, per una part l'equip al que pertany i, per l'altra, la persona que l'ha de rebre.

L'adjudicatari haurà de formar als usuaris així com als tècnics municipals del SSTI per tal de capacitar-los per a realitzar el canvi de tòner de cada tipus d'equip.

F) Canvis d'ubicació

La realització dels canvis d'ubicació, bé per trasllat del departament on dona servei l'equip, bé per l'optimització de recursos, corresponen a l'adjudicatari, prèvia petició del SSTI.

Tanmateix, el SSTI es reserva el dret de poder canviar la ubicació dels equips de les impressores i de les multifunció de grup de treball, comunicant-t'ho a l'adjudicatari.

9. Noves demandes

Es preveu la possibilitat d'ampliar el contracte incrementant l'import d'adjudicació, tant pel que fa a l'arrendament com a les còpies/impressions a realitzar, segons es disposa al plec de clàusules administratives particulars.

Les ampliacions de contracte, per noves demandes de les àrees que requereixin de dotació d'equipament per a la creació de nous serveis o per a la redistribució o increment de llocs de treball, és realitzaran amb els mateixos models i condicions que el contracte inicial, tant en l'aspecte econòmic com en el tècnic. Si el model ha variat, és podrà substituir per un d'igual o superiors característiques.

10. Facturació

L'empresa adjudicatària haurà de facturar per 2 conceptes, una factura correspondrà a la quota fixa i l'altra a les impressions realitzades –en B/N i en color–, si s'escau, contemplarà les penalitzacions.

Tots els equips hauran de tenir el mateix cost per pàgina (CPP) per format, un per B/N i un per a color. Aquests preus seran independents del model i volum d'impressió. No es podrà imputar cap tipus de cost variable per digitalització de documents.

Els preus oferts pels licitadors no podran tenir cap tipus de condicionant com un mínim d'impressió, percentatge de cobertura o similar, i es mantindran constants durant tota la vigència del contracte. Per part de l'Ajuntament no hi ha cap compromís per a la realització d'un mínim de pàgines mensual o anual.

Si el volum d'impressions d'un equip és reduït o la lectura és manual, perquè l'equip no està connectat a la xarxa, la facturació per aquest concepte pot ser per un període superior al mes, com a màxim de 6 mesos.

La facturació haurà de coincidir amb els llistats d'impressions que es generin per part del sistema d'informes. Adjunt a la factura es lliurarà el detall d'impressions de cada equip en un format tractable informàticament, on s'indiqui:

- Número d'element informàtic
- Número de sèrie

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8485945 SMUXS-9DG19-EDHIZ 8A9F9301C9FDC7402DF0CB67695501AE9A16639FD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Data de la lectura dels comptadors que es facturen
- El comptador d'impressions/còpies en B/N de la facturació anterior
- El comptador d'impressions/còpies en color de la facturació anterior
- El comptador d'impressions/còpies en B/N a la data de lectura a facturar
- El comptador d'impressions/còpies en color a la data de lectura a facturar
- El preu unitari per impressió/còpia en B/N aplicat
- El preu unitari per impressió/còpia en color aplicat
- L'import de les impressions/còpies en B/N del període que es factura
- L'import de les impressions/còpies en color del període que es factura

El format potser txt o xls però mantenint la mateixa estructura durant la vigència del contracte.

11. Finalització del contracte

Al finalitzar el contracte, l'adjudicatari retirarà els equips subministrats segons un calendari acordat amb l'Ajuntament, en qualsevol cas, evitant deixar sense servei als usuaris/àries fins la instal·lació dels nous equips i col·laborant amb el nou adjudicatari. També, informarà de les últimes lectures i esborrarà, de forma segura, els discos durs dels equips.

Girona, a data de signatura electrònica