

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS MULTIFUNCIONALS PER IMPRESSIÓ I FOTOCOPIADORES, FUNGIBLES I DEL SERVEI DE MANTENIMENT ASSOCIAT, EN RÈGIM D'ARRENDAMENT SENSE OPCIÓ DE COMPRA.

EXPEDIENT : CPNL-2024-00001

1. OBJECTE :

Fixar les condicions tècniques per a la contractació de l'arrendament sense opció de compra d'equipament multifuncional làser de les diverses seus del CPNL.

Substituir l'actual infraestructura de còpia i d'impressió per :

- Adequar a les necessitats de les seus del CPNL.
- Proveir un servei de manteniment.
- Gestionar la reposició de fungibles.
- Introduir sistemes d'autenticació i de seguretat d'accés als documents impresos.
- Optimitzar l'ús del servei i controlar la despesa amb sistemes que evitin impressions no desitjades.
- Assegurar la qualitat del servei establint els nivells necessaris.

1.1 Desplegament d'equipament en règim d'arrendament:

L'empresa contractista proveirà, en règim d'arrendament, de l'equipament necessari a les seus del CPNL. Aquesta provisió comprèn el subministrament, instal·lació i la configuració dels dispositius i la formació als usuaris finals.

1.2 Gestió i manteniment del servei d'impressió:

Aquests serveis inclouran :

- Gestió i manteniment dels equips objecte del contracte.
- Provisió de les llicències de programari necessàries per a la seva administració i la provisió del servei d'impressió.
- Provisió i gestió de tots els fungibles necessaris pel seu funcionament.
- Totes les actuacions necessàries per a la prestació del servei, incloent-hi la posada en marxa, la devolució del servei i el canvi de configuració de la xarxa en cas que sigui necessari.

1.3 Previsions de servei:

El CPNL ha fet una previsió orientativa i està subjecta a les necessitats reals de servei.

Tipus d'equip	Nombre de màquines	Finalitzador - Grapador
BN A3_35	8	0
COLOR A3_20	40	6
COLOR A3_25	11	6
COLOR A3_30	5	2
COLOR A3_35	5	2
COLOR A4_25	2	0
TOTAL	71	16

1.4 Previsió nombre de còpies:

Es defineix com a plana impresa aquella que rep tòner. Les planes en blanc no es comptabilitzaran. Tant els fulls impresos per les dues cares com els fulls impresos en paper A3 comptaran com a dues planes.

L'estimació del nombre de planes a imprimir és la següent:

Còpies anuals previstes :		2024	2025	2026	2027	TOTAL
		1.548.783	1.548.783	1.548.783	1.548.783	6.195.132
60,00%	B/N	929.270	929.270	929.270	929.270	3.717.080
40,00%	Color	619.513	619.513	619.513	619.513	2.478.052

Aquesta estimació correspon al nombre global de còpies, en blanc i negre i color, independentment de quin sigui l'equip amb el que es faci la impressió.

En cap cas es donarà per superat el nombre de còpies d'un dels equips si la suma de còpies de tots els equips no supera el total previst per cada any.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Garantir el bon funcionament, l'ús racional de l'energia i salvaguardar la durada i la seguretat de l'equipament subministrat.
- Estarà especialment capacitada per donar una resposta directa als assumptes relacionats amb l'objecte del contracte i haurà d'aportar solucions tècniques i homogènies que facilitin l'organització, direcció, execució i control de la gestió del servei.
- Aportarà el personal qualificat necessari. Aquest personal es desplaçarà a les dependències del CPNL per efectuar el manteniment, comptant amb el suport de la seva pròpia organització i amb els seus programes informàtics per actuar en la direcció, control, gestió i execució de la conducció i manteniment.
- Haurà d'utilitzar tecnologies d'avantguarda, optimitzant les prestacions de confort, seguretat i imatge, respecte mediambiental, eficiència energètica i minorant els costos fins a nivells raonables, d'acord amb els objectius quantitatius i qualitatius determinats pel CPNL.

2. DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN TECNOLÒGIC

La infraestructura que el CPNL té per a donar suport informàtic a les diferents seus i que és rellevant per aquest plec, es compon de :

- **Línies de dades:** són de tecnologia de FTTH o de coure ADSL.
- **Xarxa local.** Tots els equips tenen accés a un punt de xarxa amb sortida a internet.
- **Equipament d'usuari:** els ordinadors dels usuaris són equips personals amb sistema operatiu Windows o Linux.

Tots els usuaris tenen una adreça de correu electrònic i treballen en l'entorn Office 365.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS

Els serveis bàsics d'impressió i escaneig són els següents:

- **Impressió de treballs:** Una vegada l'usuari estigui validat podrà seleccionar al dispositiu d'impressió el treball o treballs que vulgui imprimir, o bé descartar. El treball s'ha de poder esborrar per un procés nocturn automàtic i programable.
El servei d'impressió ha d'incloure la possibilitat d'enviar treballs d'impressió des de dispositius mòbils (IOS, Android, Windows). L'usuari recollirà el treball a la impressora corresponent sota els criteris de validació descrits.
 - **Còpia:** Els equips facilitaran la còpia d'originals a una cara o doble cara, en color o blanc i negre segons el perfil assignat a l'usuari.
 - **Escaneig de documents:** Els usuaris validats disposaran d'un escàner del mateix format que la màquina, que permetrà escanejar els documents a una o doble cara, en negre o color, i que es podran enviar als següents destins: Google Drive, o correu electrònic des del mateix sistema: podran introduir l'adreça a la que vulguin enviar l'escaneig o fer servir l'adreça de correu del usuari validat (importada del Directori Actiu.)
El nombre de pàgines escanejades no suposarà cap cost addicional.
- a) Tots els equips multifuncionals subministrats han d'incloure les llicències de programari necessàries per a la seva gestió i compliment de tots els requeriments del plec, no s'admetrà cap factura addicional al respecte.
 - b) En cas que la solució inclogui la instal·lació de programari a tots o una part dels ordinadors que formen part de l'equipament d'usuari, l'empresa contractista s'haurà de fer càrrec del seu subministrament, instal·lació, actualització i llicències d'ús i manteniment coordinat amb els Servei TIC del CPNL.
 - c) La solució ha d'incloure el registre d'ús per dispositiu amb dades com ara nombre d'impressions, d'escanejos, impressions en blanc i negre o color, mida de paper, si la impressió és a una o doble cara, i altres dades d'ús rellevants. Les dades s'han de poder recollir per centre, per usuari o per grups, i se n'ha de poder fer l'explotació.
 - d) La solució proposada haurà de complir amb la legislació vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.
 - e) Tot l'equipament ha de permetre l'ús del programari habitual del CPNL (Windows, IOS, MAC, Linux)
 - f) Impressió segura :
Retenció del document imprès fins a la recollida per la persona autoritzada. Identificació per Codi PIN.
 - g) Validació d'usuaris :
La solució ha d'incloure un mecanisme de validació als dispositius d'impressió. Quan l'usuari s'hagi validat, podrà fer ús de les funcionalitats que tingui autoritzades per als dispositius d'impressió.
La validació es farà amb el Directori Actiu del CPNL. El programari inclòs a la solució ha de permetre la integració LDAP amb el Directori Actiu. Els dispositius d'impressió han de permetre a l'usuari introduir el seu nom d'usuari i contrasenya. Un usuari validat disposarà dels serveis d'impressió definits al seu perfil d'accés. La empresa contractista proveirà el mecanisme adequat per a identificar el usuari que tenen accés als serveis d'impressió, amb les dades subministrades per el CPNL a través del Directori Actiu o del WebService.
 - h) Tot l'equipament ha de permetre la impressió i còpia en paper estàndard i reciclat.

4. ARRENDAMENT DE L'EQUIPAMENT

L'empresa contractista haurà de subministrar en règim d'arrendament els dispositius d'impressió. Es valoraran les millores tècniques dels equips juntament amb les millores als requeriments energètics.

- L'equipament a proveir serà nou de fàbrica, actual i no descatalogat i d'un únic fabricant.
- Els complements dels equips i recanvis han de ser originals del fabricant així com tots els consumibles necessaris. (No queda inclòs el paper)
- La interfície d'accés a l'equipament ha de ser en llengua catalana. Opció per defecte.
- Els materials i el seu muntatge han de complir els requeriments de les especificacions tècniques indicades, s'han d'ajustar a la normativa vigent i han de disposar dels certificats de conformitat amb les normes UNE, EN, CEI i CE i certificació conforme estan adherits al Programa per la reducció de les emissions de Gasos amb efecte Hivernacle de la Generalitat de Catalunya.

5. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DELS DISPOSITIUS

Els dispositius proposats per les empreses licitadores hauran de disposar, com a mínim, de totes les funcionalitats i/o elements que es detallen per a cadascun dels diferents tipus relacionats.

Per acreditar aquestes funcionalitats i requeriments, les empreses licitadores hauran d'incorporar juntament amb la seva oferta la fitxa del fabricant del producte.

5.1 Característiques dels equips:

5.1.1 BN_A3_35 - Dispositius multifuncionals LASER BN A3 - 35 ppm

TIPUS D'EQUIP	BN_A3_35 - Dispositius multifuncionals LASER Monocrom A3 - 35 ppm
FUNCIONS PRINCIPALS :	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge
Sistema d'impressió:	LASER Monocrom
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	35 ppm
Temps de sortida primera còpia (A4):	B/N 9s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Tàctil LCD Color igual o superior a 10"
Resolució d'impressió	Mínima 1200*1200 dpi
Mida del paper :	A4 i A3
Gramatge mínim admès :	de 60-210 g/m2
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	3 Gb RAM
Disc dur :	Mínim HD 250
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Llenguatge d'impressió :	PCL6
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig a una cara (ipm):	100 ipm una passada 300x300
Còpia : Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius d'enviament:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF amb capacitat de cerca
Valor TEC consum típic kWh (Energy Star USA 3,0)	1 kWh
SEGURETAT :	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC
OPCIONAL :	
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.1.2 COLOR A3_20 Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 20 ppm

TIPUS D'EQUIP	COLOR A3_20 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 20 ppm
FUNCIONS PRINCIPALS :	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge
Sistema d'impressió:	LASER Color
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	20 ppm
Temps de sortida primera còpia (A4):	B/N 9s / Color 11,1s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Tàctil LCD Color igual o superior a 10"
Resolució d'impressió	Mínima 1200*1200 dpi
Mida del paper :	A4 i A3
Gramatge mínim admès :	de 60-210 g/m2
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	3 Gb RAM
Disc dur :	Mínim HD 250
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Llenguatge d'impressió :	PCL6, PostScript
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig a una cara (ipm):	100 ipm una passada 300x300
Còpia : Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius d'enviament:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF amb capacitat de cerca
Valor TEC consum típic kWh (Energy Star USA 3,0)	1 KWh
SEGURETAT :	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC
OPCIONAL :	
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.1.3 COLOR A3_25 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 25 ppm

TIPUS D'EQUIP	COLOR A3_25 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 25 ppm
FUNCIONS PRINCIPALS :	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge
Sistema d'impressió:	LASER Color
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	25 ppm
Temps de sortida primera còpia (A4):	B/N 9s / Color 11,1s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Tàctil LCD Color igual o superior a 10"
Resolució d'impressió	Mínima 1200*1200 dpi
Mida del paper :	A4 i A3
Gramatge mínim admès :	de 60 a 210 g/m2
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	3 Gb RAM
Disc dur :	Mínim HD 250
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Llenguatge d'impressió :	PCL6, PostScript
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig a una cara (ipm):	100 ipm una passada 300x300
Còpia : Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius d'enviament:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF amb capacitat de cerca
Valor TEC consum típic kWh (Energy Star USA 3,0)	1 kWh
SEGURETAT :	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC
OPCIONAL :	
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.1.4 COLOR A3_30 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 30 ppm

TIPUS D'EQUIP	COLOR A3_30 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 30 ppm
FUNCIONS PRINCIPALS :	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge
Sistema d'impressió:	LASER Color
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	30 ppm
Temps de sortida primera còpia (A4):	B/N 9s / Color 11,1s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Tàctil LCD Color igual o superior a 10"
Resolució d'impressió	Mínima 1200*1200 dpi
Mida del paper :	A4 i A3
Gramatge mínim admès :	de 55 a 300 g/m2
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	3 Gb RAM
Disc dur :	Mínim HD 250
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Llenguatge d'impressió :	PCL6, PostScript
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig a una cara (ipm):	100 ipm una passada 300x300
Còpia : Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius d'enviament:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF amb capacitat de cerca.
Valor TEC consum típic kWh (Energy Star USA 3,0)	1 KWh
SEGURETAT :	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC
OPCIONAL :	
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.1.5 COLOR A3_35 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 35 ppm

TIPUS D'EQUIP	COLOR A3_35 - Dispositius multifuncionals LASER Color A3 - 35 ppm
FUNCIONS PRINCIPALS :	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge
Sistema d'impressió:	LASER Color
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	35 ppm
Temps de sortida primera còpia (A4):	B/N 9s / Color 11,1s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Tàctil LCD Color igual o superior a 10"
Resolució d'impressió	Mínima 1200*1200 dpi
Mida del paper :	A4 i A3
Gramatge mínim admès :	de 55 a 300 g/m2
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	3 Gb RAM
Disc dur :	Mínim HD 250
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Llenguatge d'impressió :	PCL6, PostScript
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig a una cara (ipm):	100 ipm una passada 300x300
Còpia : Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius d'enviament:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF amb capacitat de cerca.
Valor TEC consum típic kWh (Energy Star USA 3,0)	1 kWh
SEGURETAT :	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC
OPCIONAL :	
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.1.6 COLOR A4_25 - Dispositius multifuncionals LASER Color A4 - 25 ppm

TIPUS D'EQUIP	COLOR A4_25 - Dispositius multifuncionals LASER Color A4 - 25 ppm
FUNCIONS PRINCIPALS :	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge
Sistema d'impressió:	LASER Color
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	25 ppm
Temps de sortida primera còpia (A4):	B/N 9s / Color 11,1s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Tàctil LCD Color igual o superior a 10"
Resolució d'impressió	Mínima 1200*1200 dpi
Mida del paper :	A4
Gramatge mínim admès :	de 55 a 300 g/m2
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	3 Gb RAM
Disc dur :	Mínim HD 250
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Llenguatge d'impressió :	PCL6, PostScript
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig a una cara (ipm):	100 ipm una passada 300x300
Còpia : Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius d'enviament:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A, PDF amb capacitat de cerca.
Valor TEC consum típic kWh (Energy Star USA 3,0)	1 kWh
SEGURETAT :	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC
OPCIONAL :	
Grapadora:	Opcional : Tradicional fins a 40 fulls

5.2 Requeriments energètics i mediambientals

Els dispositius inclosos a la proposta tindran el mecanisme d'estalvi d'energia d'activació automàtica. Hauran d'assolir els requeriments de consum energètic definits a l'última versió de l'estàndard Energy Star.

Els productes hauran d'incorporar l'etiquetatge d'una baixa incidència mediambiental, tals com l'Àngel Blau (Blauer Engel), etiqueta ecològica de la UE (European Union Ressor-label) o etiquetatge energètic europeu, entre uns altres, certificat o declaració de compliment de la Directiva RoHS

5.3 Accessibilitat

L'equipament disposarà dels requisits funcionals necessaris per facilitar l'accés a l'ús dels dispositius de les persones independentment de les seves capacitats físiques, sensorials o intel·lectuals.

6 IMPLANTACIÓ DEL SERVEI

6.1 Lloc de lliurament :

A petició del CPNL, s'ubicaran els equips a les nostres seus que detallem a continuació i procurant la mínima afectació als usuaris i en les dates i horaris pactats amb el CPNL.

Serveis Centrals del CPNL - Barcelona

CNL de Barcelona - Delegació de Sant Andreu

CNL de Barcelona - Direcció

CNL de Barcelona. Delegació de Sant Martí

CNL de Barcelona. Delegació de Ciutat Vella

CNL de Barcelona. Delegació de l'Eixample

CNL de Barcelona. Delegació de Sants-Montjuïc

CNL de Barcelona. Delegació de Les Corts

CNL de Barcelona. Delegació de Gràcia

CNL de Barcelona. Delegació de Les Corts

CNL de Barcelona. Delegació d'Horta - Guinardó

CNL de Barcelona. Delegació de Nou Barris

CNL de Barcelona. Acol·liment lingüístic

CNL de l'Hospitalet

CNL de Cornellà

CNL Ca n'Ametller - Molins de Rei

SLC de Martorell

OC d'Olesa de Montserrat

OC d'Esparreguera

SLC de Sant Andreu de la Barca

SLC de Sant Vicenç dels Horts

SLC de Sant Feliu de Llobregat

SLC de Sant Joan Despí

SLC d'Esplugues de Llobregat

SLC de Sant Just Desvern

CNL Eramprunyà - Sant Boi de Llobregat

SLC de Castelldefels

SLC de Viladecans

SLC de Gavà

CNL El Prat de Llobregat

SLC de Badalona

SLC de Sant Adrià del Besòs

CNL del Maresme - Mataró

OC de Premià de Mar
CNL L'Heura - Santa Coloma de Gramenet
CNL de Sabadell
CNL de Sabadell - Vapor Escapçat
CNL Vallès Occidental 3 - Cerdanyola
OC de Ripollet
SLC de Montcada i Reixac
SLC de Barberà del Vallès
SLC de Sant Cugat del Vallès
CNL de Terrassa i Rubí - Terrassa
SLC de Rubí
CNL Vallès Oriental - Granollers
SLC de Mollet del Vallès
CNL d'Osona - Vic
CNL Montserrat - Manresa
CNL de Tarragona
OC del Vendrell
CNL de Lleida
CNL de Girona
OC de Figueres
CNL de les Terres de l'Ebre Tortosa
CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura
SLC de Cambrils
SC del Garraf i de Vilanova i la Geltrú
SC de Vilafranca i l'Alt Penedès

S'ubicarà al costat de cada equip la informació bàsica de funcionament, en català.

Paral·lelament es farà la formació als usuaris.

S'instal·laran els equips a les seues indicades i es coordinaran amb els serveis TIC del CPNL per a la instal·lació del programari necessari.

6.2 Termini de lliurament :

La empresa contractista està obligada a lliurar els béns el dia d'inici del contracte o 7 dies posteriors a la data de signatura de contracte si aquesta es posterior.

7 GESTIÓ I MANTENIMENT DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ

7.1 Manteniment preventiu i correctiu

Prestació d'un servei integral de manteniment i assistència tècnica a l'equip, que serà realitzat per personal especialista qualificat i comprendrà qualsevol operació que sigui necessària per a la reparació d'avaries i verificació del perfecte estat de l'equip, incloent desplaçaments, mà d'obra, peces, recanvis i substitució de qualsevol component necessari per al correcte funcionament de l'equip, sense càrrecs addicionals.

- Els elements de maquinari es revisaran com a mínim una vegada a l'any, realitzant les tasques de neteja interna i externa de l'equip i comprovant el seu correcte funcionament, substituint també els elements avariats.
- Manteniment del programari durant la vigència del contracte incloent pedaços i actualitzacions.

7.2 Gestió d'incidències i consultes.

L'empresa contractista haurà de gestionar les incidències que els notifiquin els usuaris dels equips, les que s'escalin directament amb el Servei TIC del CPNL i les derivades del monitoratge dels serveis, sigui quina sigui la causa que l'origini.

Quan per a la resolució d'una incidència la intervenció remota no sigui possible, es farà una gestió presencial sense cost addicional.

El contractista és el responsable de solucionar les avaries dels equips segons els acords del present plec, bé amb la pròpia intervenció del personal destinat a prestar assistència tècnica presencial o bé amb personal del servei tècnic del fabricant de l'equip o del propi contractista. 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, la reparació o substitució del maquinari ha d'estar coberta per l'assegurança a l'efecte inclosa en el preu total del contracte.

7.3 Gestió de peticions.

El Servei TIC del CPNL notificarà les peticions de trasllat i retirada d'equipament.

7.2.1 Trasl·lat de l'equipament

Poden ser del mateix edifici o en un altre (ja sigui per remodelació o trasllat de la seu). L'empresa contractista és responsable de l'activitat següent: desconexió, transport físic al destí, instal·lació de l'equip i accessoris i actualització de l'inventari i configuració de les eines de monitoratge.

7.2.2 Retirada d'equipament

Per causa del tancament d'un centre o bé per canvis a les necessitats del servei. L'empresa contractista és responsable de l'activitat següent: desconexió, eliminació segura de la informació emmagatzemada al dispositiu, transport físic al destí, i actualització de l'inventari i configuració de les eines de monitoratge.

7.4 Gestió dels fungibles.

El contractista ha de subministrar sense cap cost addicional els fungibles dels equips durant la vigència del contracte: provisió del tòner, i altres consumibles necessaris.

Els fungibles han de ser originals del fabricant. No es permet la utilització de fungibles re manufacturats.

El contractista ha de disposar d'un mecanisme d'alertes que permet monitoratge remot per poder subministrar els fungibles abans no disminueixi la qualitat d'impressió. En el cas del tòner s'enviarà a la seu afectada i el personal del CPNL degudament formats per la empresa contractista farà el canvi.

L'empresa contractista és responsable de la retirada dels fungibles usats i facilitarà un dipòsit a cada seu per emmagatzemar-los.

El contractista ha de complir les normes i lleis mediambientals vigents pel que fa al reciclatge dels tòner.

L'empresa ha de garantir que durant l'execució del contracte farà una gestió correcta del reciclatge que inclogui la seva segregació en origen, un envasat correcte, un emmagatzematge idoni i el seu lliurament a gestor autoritzat de residus, segons la legislació vigent.

7.5 Monitoratge i registre d'activitat del servei d'impressió.

Implantació d'un sistema centralitzat de monitorització d'equips d'impressió que permeti recopilar la informació dels equips i gestionar-los proactivament. Aquest programari ha de disposar almenys de les següents funcionalitats bàsiques:

- Accedir a la configuració dels equips connectats a la xarxa.
- Obtenir dades de l'estat de fungibles i recanvis.
- Accedir als comptadors de pàgines. Recollida de manera automàtica

- Gestionar els equips de forma remota
- Obtenir dades de l'inventari
- Enviar alertes en temps real de les incidències, i estat dels equips.

8 ACORDS DE NIVELLS DE SERVEI (ANS/SLA)

Entenem per incidència, qualsevol incident que provoca la interrupció o reducció del rendiment de l'equipament.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un Servei d'atenció a l'Usuari que permetrà la recepció de les incidències per diferents canals : telèfon, web, e-mail.

Temps previstos de resposta i resolució:

- **INCIDÈNCIA CRÍTICA.** Impedeix el funcionament totalment. Temps de resposta Immediat
Temps de resolució: Màxim **6** hores
- **INCIDÈNCIA URGENT.** Afecta el funcionament de forma parcial. Temps de resposta Immediat
Temps de resolució: Màxim **24** hores
- **INCIDÈNCIA NORMAL O LLIURAMENT DE CONSUMIBLES.** Temps de resposta Immediat
Temps de resolució: Màxim 48 hores

Si la resolució d'una incidència supera el màxim previst o no es disposa dels recanvis necessaris, l'adjudicatari ha de disposar de procediments alternatius per garantir la continuïtat del funcionament de l'organització. Podrà substituir l'equip per un altre de característiques iguals o superiors a les indicades en aquest plec, sempre amb l'autorització del CPNL.

9 FORMACIÓ

L'adjudicatari impartirà la formació necessària per utilitzar correctament el maquinari i programari facilitats. Cal incloure a la memòria descriptiva el Pla de formació sobre l'ús i manteniment dels equips, incloent les possibles actualitzacions tant en les màquines com en el software.

Per als usuaris:

- Familiarització amb l'equip: ús del taulell de control, safates d'entrada i sortida, càrrega de paper, embussos de paper, neteja del vidre d'exposició, etc.
- Coneixement de les funcionalitats de l'equip: impressió en negre i color, impressió confidencial, ús del fax, còpia, escaneig, enviament de documents al correu electrònic, etc.

Per al personal tècnic:

- Manteniment bàsic: substitució de tòner.
- Coneixement de les funcionalitats de l'equip igual que per als usuaris.
- Relació d'avaries o incidències, tipus i gravetat.
- Eines d'administrador del sistema, com per a comprovació del funcionament, configuració de seguretat, anàlisi i explotació de les dades, alta/baixa d'usuaris, accés a servidors, etc.

10 RETIRADA DE L'EQUIPAMENT ACTUAL

Es retirarà l'equipament actual que sigui propietat del CPNL sense cost addicional. L'adjudicatari haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips que es retirin i també eliminar tota la informació existent en el disc dur dels equips formatant a baix nivell, sense que el servei es vegi afectat, de manera que la impressió estigui disponible en tot moment per als usuaris.