

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

PLEC TÈCNIC PER A LA CONTRACTACIÓ DE SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS I MATERIALS D'IMPRESSIÓ I SERVEIS DE GESTIÓ INTEGRAL DE LA IMPRESSIÓ

Any 2024



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte es refereix al subministrament i manteniment dels serveis de gestió integral d'impressió.

Els serveis i subministraments es proporcionaran a partir dels equips actuals de l'Ajuntament de Lleida, tal com es detalla en les clàusules tècniques, així com del subministrament de nous equips i llicències de programari de gestió. Aquests equips es mantindran en funcionament i en manteniment des del començament del contracte. A més, aquesta licitació haurà de tenir en compte l'evolució tecnològica d'aquests equips.

L'adjudicatari proporcionarà els serveis necessaris per satisfer les necessitats d'impressió i escaneig dels llocs de treball i els serveis municipals. Això es realitzarà des d'una perspectiva integral i transversal, en tot l'àmbit de la Xarxa Corporativa, garantint una gestió intel·ligent, eficient i conforme a la normativa.

Aquesta tasca es realitzarà sempre sota el concepte de servei, amb tot el que això implica en termes de visió integral, transversalitat, gestió, seguretat i atenció a l'usuari.

Les directrius estratègiques de totes les accions correspondran als serveis tècnics designats de l'Ajuntament de Lleida. No obstant això, l'adjudicatari es compromet a aportar tots els seus coneixements i assessorament per poder establir aquestes directrius estratègiques amb les màximes garanties.

1. SERVEIS A PROVEIR

El adjudicatari proveirà els serveis de impressió i escaneig previstos i contemplats en aquestes clàusules.

En el moment inicial de la contractació es preveu que l'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de la gestió i proveïments previstos en les clàusules d'aquesta licitació i per a tots els serveis i equipament d'impressió que figuren en aquestes clàusules. Els costos estaran tots considerats en l'oferta econòmica global presentada.

En cas que algun dels equips o dispositius, per raons tècniques, d'obsolescència o d'avaria, deixi de ser operatiu, al llarg de la contractació, l'adjudicatari deurà de proveir un equip o dispositiu del mateix tipus per donar continuïtat al servei i sense càrrecs addicionals.

L'adjudicatari prendrà a càrrec seu tot el parc d'impressores actual, tenint en compte que passaran a ser administrades per l'adjudicatari, que es farà responsable del seu manteniment i haurà de procedir a la seva reposició quan arribin al final del seu cicle de vida, sense cost addicional.

El servei s'ha de proveir des del primer moment i sense alterar el funcionament normal de tots els serveis municipals i punts d'impressió/escaneig actuals que figuren en aquestes clàusules.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el proveïment dels equips en cas de ser necessari, el seu manteniment, segons els requeriments continguts en aquestes clàusules.

El servei d'impressió/escaneig abastirà tot l'àmbit de la Xarxa Corporativa Municipal.

L'adjudicatari haurà de garantir en la seva oferta l'evolució tecnològica del servei d'impressió, garantir la seguretat de tot el sistema d'impressió, mantenir actualitzats tots els programaris i versions de bios dels equips, així com les necessitats derivades de possibles canvis legals o normatius.

El parc d'equips d'impressió/escaneig que disposa l'Ajuntament de Lleida son del fabricant HP, per tal de garantir la continuïtat del servei des de el primer dia de contracte, facilitar la usabilitat als usuaris i mantenir les integracions actuals implantades els equips a subministrar o substituir han de ser d'aquest fabricant.

En la seva solució l'adjudicatari garantirà com a mínim:

- Substitució dels equips obsolets del parc actual, configuració dels nous equips i retirada dels obsolets, tots ells descrits en aquestes clàusules.
- Manteniment de tots els serveis d'impressió/escaneig (programari i maquinari) per tal que estiguin operatius i amb l'última versió de BIOS o programari per garantir al màxim la seguretat. Si durant la duració del contracte fos necessari actualitzar les versions dels sistemes operatius que donen servei al programari descrit en aquest plec tècnic l'adjudicatari se farà càrrec dels costos de reinstal·lació i migració de les dades als nous servidors.
- Subministrament de consumibles i fungibles exceptuant el subministrament del paper que aniran a càrrec de la pròpia Corporació Municipal i no formen part d'aquesta licitació.
- Els sistema d'impressió ha de generar l'avís de forma proactiva a l'adjudicatari de la necessitat de nous subministrament dels consumibles. Els consumibles seran entregats a les persones responsables de cada impressora, aquests responsables seran fixats en la primera reunió de coordinació d'aquest servei. Caldrà garantir sempre d'un stock mínim d'1 consumible per cada un dels 6 tipus d'equips d'impressores (segons s'estableix en el punt 3 d'aquest plec) que hauran d'estar disponibles a Serveis Digitals.
- L'adjudicatari se farà càrrec de tota la gestió dels residus caldrà recollir tots els consumibles utilitzats per tal de poder procedir a la seva gestió com a residu.
- L'adjudicatari subministrarà els pertinents contenidors per emmagatzemar els consumibles utilitzats, la seva recollida serà com a mínim mensual en els 36 edificis.

- L'adjudicatari serà l'encarregat de retirar les caixes, embalatges i peces que se substitueixin de les impressores.

2. Classificació i característiques mínimes dels equips a subministra o substituir :

Els equips que es subministraran seran nous, estaran en el catàleg vigent del fabricant en el moment de l'entrega i inclouran els embalatges i manuals originals. L'adjudicatari haurà de retirar els embalatges.

Els equips seran de tecnologia làser i permetran imprimir a doble cara automàticament.

Tots els equips tindran targetes Gigabit Ethernet 10/100/1000T per a la connectivitat.

Els equips seran compatibles amb els sistemes operatius Windows, Linux i Apple.

Els equips es podran gestionar de forma remota amb interfície Web.

Els equips tindran funcions d'estalvi energètic i respecte pel medi ambient, i compliran amb les etiquetes Energy Star i Blue Angel.

Els consumibles que es subministraran per als equips en garantia seran originals del fabricant de l'equip.

Els equips multijunció tindran les següents característiques mínimes:

- Resolució mínima de 600 x 600 ppp.
- Escaneig amb destí a correu electrònic, carpeta de xarxa, USB, SharePoint i FTP
- Escaneig a color amb format PDF, JPG o TIFF
- Escaneig a doble cara d'una sola passada

Els tipus d'equips que es consideren en aquesta licitació són els següents:

Tipus 1. Impressora A4 BN

- Color: No
- Tecnologia d'impressió: Làser
- Format de paper: A4
- Mida de pantalla: 2,7"
- Temps de primera impressió: 7 segons

- Gestió d'entrada de paper: 250 fulles més safata multipropòsit de 100 fulles
- Gramatge de paper suportat: 60 a 175 g/m2
- Velocitat d'impressió: 40 ppm
- Velocitat d'impressió a doble cara: 31 ppm
- Resolució d'impressió: 1.200 x 1.200 ppp
- Velocitat del processador: 800 MHz
- Memòria RAM: 1 GB

Tipus 2. Impressora A4 color

- Color: Sí
- Tecnologia d'impressió: Làser
- Format de paper: A4
- Mida de pantalla: 2,7"
- Temps de primera impressió: 10 segons
- Gestió d'entrada de paper: 250 fulles més safata multipropòsit de 50 fulles
- Gramatge de paper suportat: 60 a 200 g/m2
- Velocitat d'impressió: 27 ppm
- Velocitat d'impressió a doble cara: 24 ppm
- Resolució d'impressió: 600 x 600 ppp
- Velocitat del processador: 800 MHz
- Memòria RAM: 1,25 GB

Tipus 3. MFP A4 BN

- Color: No
- Tecnologia d'impressió: Làser
- Format de paper: A4

- Mida de pantalla: 4,3"
- Temps de primera impressió: 7 segons
- Gestió d'entrada de paper: 250 fulles més safata multipropòsit de 100 fulles
- Gramatge de paper suportat: 50 a 175 g/m2
- Capacitat de l'alimentador automàtic de documents: 50 fulles
- Velocitat d'impressió: 40 ppm
- Velocitat d'impressió a doble cara: 31 ppm
- Resolució d'impressió: 1.200 x 1.200 ppp
- Velocitat del processador: 800 MHz
- Memòria RAM: 2 GB
- Velocitat d'escaneig: 29 ppm
- Velocitat d'escaneig en mode dúplex: 46 ppm

Tipus 4. MFP A4 color

- Color: Sí
- Tecnologia d'impressió: Làser
- Format de paper: A4
- Mida de pantalla: 4,3"
- Temps de primera impressió: 10 segons
- Gestió d'entrada de paper: 250 fulles més safata multipropòsit de 50 fulles
- Gramatge de paper suportat: 60 a 200 g/m2
- Capacitat de l'alimentador automàtic de documents: 50 fulles
- Velocitat d'impressió: 27 ppm
- Velocitat d'impressió a doble cara: 24 ppm
- Resolució d'impressió: 600 x 600 ppp

- Velocitat del processador: 800 MHz
- Memòria RAM: 2 GB
- Velocitat d'escaneig: 29 ppm
- Velocitat d'escaneig en mode dúplex: 46 ppm

Tipus 5. MFP A3 BN

- Color: No
- Tecnologia d'impressió: Làser
- Format de paper: A3
- Mida de pantalla: 8"
- Temps de primera impressió: 10 segons
- Gestió d'entrada de paper: 1.040 fulles més safata multipropòsit de 100 fulles
- Gramatge de paper suportat: 45 a 220 g/m2
- Capacitat de l'alimentador automàtic de documents: 100 fulles
- Capacitat de sortida de paper: 500 fulles
- Velocitat d'impressió: 30 ppm
- Velocitat d'impressió a doble cara: 20 ppm
- Resolució d'impressió: 1.200 x 1.200 ppp
- Velocitat del processador: 1,6 GHz
- Doble processador: Sí
- Memòria RAM: 6 GB
- Velocitat d'escaneig: 60 ppm
- Velocitat d'escaneig en mode dúplex: 120 ppm
- El escaneig a doble cara ha de ser d'una sola passada

Tipus 6. MFP A3 color

- Color: Sí
- Tecnologia d'impressió: Làser
- Format de paper: A3
- Mida de pantalla: 10,1"
- Temps de primera impressió: 10 segons
- Gestió d'entrada de paper: 1.040 fulles més safata multipropòsit de 100 fulles
- Gramatge de paper suportat: 45 a 220 g/m2
- Capacitat de l'alimentador automàtic de documents: 100 fulles
- Capacitat de sortida de paper: 500 fulles
- Velocitat d'impressió: 30 ppm
- Velocitat d'impressió a doble cara: 22 ppm
- Resolució d'impressió: 1.200 x 1.200 ppp
- Velocitat del processador: 1,6 GHz
- Doble processador: Sí
- Memòria RAM: 6 GB
- Velocitat d'escaneig: 90 ppm
- Velocitat d'escaneig en mode dúplex: 180 ppm
- El escaneig a doble cara ha de ser d'una sola passada

3. Equips inclosos al contracte :

Model	Ajuntament	IMO	EMAU
HP LaserJet Managed M605dnm	35		
HP LaserJet Pro 400 M401dn/dne	4		
HP LaserJet M553dn	1		
HP LASERJET M603XH	1		
HP MFP E72525z	3	1	
HP MFP E72525dn	4	1	
HP MFP E72530dn	1		
HP MFP E82550z	1		

HP Laserjet M830Z	5		
HP Color MFP E77822dn	1		
HP Color MFP E77830dn	1	4	1
HP Color MFP E87640z	1		
HP Color MFP E87640dn	3	1	
HP Color LaserJet M880Z/ZM	17		
HP LaserJet Color M775	17		
HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn	2		
HP Laserjet M527dnm	49		
HP Laserjet M527c	2		
HP Laserjet E52645dn			4
Total	148	7	5

4. Equips a substituir segons tipologia :

L'Ajuntament de Lleida té 118 equips que s'han tornat obsolets. Aquests equips han de ser substituïts i configurats per al seu funcionament dins d'un període màxim de quatre mesos a partir de la data de signatura del contracte.

Tipus	Unitats
Tipo 1: Impressora A4 BN	14
Tipo 2: Impressora A4 color	6
Tipo 3: MFP A4 BN	2
Tipo 4: MFP A4 color	82
Tipo 5: MFP A3 BN	9
Tipo 6: MFP A3 color	5
Total	118

5. Equips nous a subministrar o a formar part del manteniment en cas de necessitat :

En el cas que les necessitats del servei requereixin un augment del nombre d'equips, el subministrament de nous equips sempre ha d'estar aprovat pels tècnics municipals designats. Aquesta mesura assegura que tots els equips nous compleixin amb les especificacions i requisits necessaris per al servei.

Aquest subministrament pot ser de dues maneres:

1. **Subministrament per part de l'adjudicatari:** En aquest cas, l'adjudicatari és responsable de proporcionar els nous equips.

Els costos han d'estar desglossats per tipus d'equip, estaran tots considerats en l'oferta econòmica presentada.

2. **Aportació directa per part de l'Ajuntament:** En aquesta situació, els nous equips seran subministrats per l'Ajuntament. L'adjudicatari haurà de prestar tots els serveis associats a aquests equips, però sense la necessitat de subministrar l'equipament en si.

Els costos han d'estar desglossats per tipus d'equip, estaran tots considerats en l'oferta econòmica presentada.

En ambdós casos, l'adjudicatari haurà de garantir el manteniment i el bon funcionament dels equips.

En la factura mensual caldrà indicar el numero de sèrie de l'equip.

6. Servei de préstec temporal :

L'Ajuntament de Lleida necessita cobrir esdeveniments puntuals com esdeveniments esportius, ajuda a la ciutadania, eleccions, entre d'altres, al llarg de l'any.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un mínim de set unitats de tipologia 3 i dues unitats de tipologia 4 per atendre aquestes necessitats. Això implicarà el trasllat dels equips al lloc de l'esdeveniment, la configuració dels mateixos i la formació dels usuaris per al seu correcte funcionament. Un cop finalitzat l'esdeveniment, l'adjudicatari procedirà a la retirada dels equips.

Els costos han d'estar desglossats per tipus d'equip, estaran tots considerats en l'oferta econòmica presentada. El cost presentat serà mensual.

Les còpies realitzades seran comptabilitzades d'igual manera que la resta d'impressions.

Aquest servei excepcional requerirà l'autorització prèvia dels tècnics municipals designats. En la factura mensual caldrà indicar en quin esdeveniment s'ha utilitzat.

Al finalitzar el contracte, aquests equips passaran a ser propietat de l'adjudicatari.

7. Trasllet d'equips :

L'Ajuntament de Lleida té la necessitat puntual de traslladar oficines entre edificis municipals o plantes del mateix edifici al llarg de l'any.

Això implicarà el trasllat dels equips, la configuració dels mateixos i la formació dels usuaris per al seu correcte funcionament.

En casos excepcionals, si fos necessari realitzar un trasllat d'un edifici, l'adjudicatari generarà un pressupost amb el cost del servei. Amb l'autorització prèvia dels tècnics, es duria a terme aquest servei.

Aquest servei excepcional requerirà l'autorització prèvia dels tècnics municipals designats. En la factura mensual caldrà indicar quins moviments s'han dut a terme.

Els costos d'aquests tipus d'actuació ha d'estar desglossats per tipus d'equip, estaran tots considerats en l'oferta econòmica presentada.

8. Característiques mínimes del programari de monitorització i gestió del servei d'impressió i escaneig :

Per gestionar tot el parc d'equips inclosos en aquest plec tècnic, caldrà subministrar, configurar i mantenir un programari per a la seva gestió. Aquest programari haurà de tenir les següents funcionalitats mínimes:

- Monitorització de totes les incidències generades pels equips.
- Registre del nombre de còpies, impressions i escanejos que realitza cada usuari, amb la capacitat de generar informes detallats per hores, dies, mesos i anys. Aquests informes hauran de servir per optimitzar el sistema d'impressió. Els informes hauran de poder mostrar l'acumulat de consumibles subministrats.
- Establiment de polítiques d'impressió per usuari.
- El programari de gestió haurà de permetre la operativa en web, utilitzant com a sistema d'autenticació el directori actiu de l'Ajuntament de Lleida.
- El sistema haurà de poder llegir de manera automatitzada els comptadors de cada equip. Aquests comptadors hauran de poder mostrar de manera diferenciada els que són en b/n, color, din-A4 o din-A3.
- El sistema haurà de poder permetre generar alertes en temps real de l'estat dels dispositius. Aquestes alertes hauran de poder ser definides i configurades pels administradors del sistema.
- El sistema haurà de poder permetre generar alertes de preavis per poder actuar amb antelació al problema.
- La monitorització haurà de permetre en temps real veure l'estat dels equips per conèixer paràmetres com són nivell de consumible, missatges de les consoles dels equips que en tinguin i veure el nom de l'equip. També haurà de permetre de manera individual per equip o en grup en quin moment s'ha d'avisar per tal de subministrar un nou consumible.

- El sistema haurà de permetre configurar una alerta que avisi que un equip porta més de certes hores sense connectivitat. Aquest temps haurà de poder ser configurat des del panell de gestió.
- Tots els informes hauran de poder ser exportats a diferents formats. Els formats mínims són CSV, fitxers de text pla i PDF.

Pel que fa a les llicències necessàries, al final del contracte quedaran en propietat de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari haurà de mantenir el programari actualitzat a l'última versió del fabricant.

9. Programari AAA (autenticació, autorització i control usuaris):

Per implementar les funcionalitats d'autenticació, autorització i control d'usuaris en temes d'impressió i escaneig, l'Ajuntament de Lleida disposa de 50 llicències del programari PaperCut MF fins al 17/02/2024. Aquest programari està instal·lat en un servidor Windows propietat de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari haurà de renovar aquestes llicències, que sempre quedaran en propietat de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari haurà de mantenir el programari actualitzat a l'última versió del fabricant.

Com que es tracta d'un servei de gestió integral d'impressió i escaneig, l'adjudicatari haurà de mantenir les configuracions actuals, implementar o modificar les configuracions que requereixin els serveis tècnics municipals designats.

Els costos d'afegir més llicències en cas de necessitat, estaran tots considerats en l'oferta econòmica presentada. En la factura mensual caldrà indicar les llicències addicionals.

Algunes de les configuracions actuals són:

L'adjudicatari haurà d'implementar un formulari web integrat amb les API's de PaperCut que permeti l'augment automàtic de crèdit per als usuaris en cas que sigui necessari. L'operativa i el nombre de còpies per augmentar es definiran en la primera reunió de contracte.

10. Programari desplegament de cues d'impressió):

Per implementar les funcionalitats de desplegament de cues d'impressió, l'Ajuntament de Lleida disposa de llicències del programari PaperCut Deploy fins al 17/02/2024. Aquest programari està instal·lat en un servidor Windows propietat de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari haurà de renovar aquestes llicències, que sempre quedaran en propietat de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari haurà de mantenir el programari actualitzat a l'última versió del fabricant.

Com que es tracta d'un servei de gestió integral d'impressió i escaneig, l'adjudicatari haurà de mantenir les configuracions actuals, implementar o modificar les configuracions que requereixin els serveis tècnics municipals designats.

Els costos d'afegir més llicències en cas de necessitat, estaran tots considerats en l'oferta econòmica presentada. En la factura mensual caldrà indicar les llicències addicionals.

11. Integració amb el programari de còpia autèntica i còpia simple

L'Ajuntament de Lleida utilitza el gestor d'expedients Annexa Ecityclic per gestionar la documentació en format de còpia autèntica i còpia simple, en compliment de la Llei 39/2015.

Tots els equips multi funció descrits en aquest plec tècnic hauran de poder tenir aquesta funcionalitat.

El funcionament del sistema de còpia autèntica i simple serà el següent:

Els usuaris autoritzats a utilitzar aquestes funcionalitats, un cop validats amb el seu propi codi a la consola de la impressora, veuran un botó "Còpia Autèntica" o "Còpia Simple". Per determinar quins usuaris estan autoritzats a utilitzar aquestes funcionalitats, es disposa de dos grups al directori actiu on estan inclosos aquests.

En un dels servidors de l'Ajuntament hi ha dues carpetes compartides per guardar els documents escanejats, una per a les còpies autèntiques i l'altra per a les còpies simples. Cada carpeta conté una subcarpeta amb el nom de l'usuari autoritzat.

Quan l'usuari prem algun dels botons, els documents s'escanejaran a la seva subcarpeta.

Tot el sistema de còpia autèntica quedarà registrat per tal de tenir la traçabilitat pertinent.

12. A tenir en compte en l'àmbit de la ciberseguretat

Tots els servidors que presten algun servei d'impressió o escaneig hauran d'estar configurats perquè tots els esdeveniments generats pels equips siguin enviats a MONICA, un SIEM del fabricant GRUPOICA que l'Ajuntament de Lleida té implementat.

Els tècnics municipals designats hauran de tenir les credencials necessàries per poder accedir a tots els sistemes i equips amb el nivell més alt de permisos.

Tots els equips hauran d'estar sincronitzats amb data i hora amb el servidor NTP que facilitarà l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari haurà de configurar els equips d'impressió perquè cada cop que s'engeguin validin la integració de la BIOS. En cas que la validació no sigui correcta, caldrà que l'equip funcioni amb una versió de BIOS validada i certificada pel fabricant. En cas de fallada, el sistema haurà de notificar aquesta incidència al correu electrònic soc@paeria.cat.

13. Manteniment dels serveis de gestió integral d'impressió i escaneig

L'adjudicatari haurà de mantenir el servei operatiu de tots els sistemes i serveis d'impressió.

Totes les actuacions de manteniment o d'instal·lació es faran en horari de 8:00 a 14:00 h, excepte que puntualment s'acordi el contrari de mutu acord per ambdues parts. Caldrà informar mensualment de les actuacions realitzades als tècnics municipals designats.

Caldrà que l'adjudicatari implementi un formulari web on els usuaris puguin obrir incidències sobre els equips o qualsevol anomalia en el servei. Aquest portal ha de generar un número d'incidència per poder fer el seguiment, enviant un correu electrònic a l'usuari per poder fer-ne el seguiment. L'usuari ha de poder aportar informació responent al correu electrònic generat per la plataforma de suport i rebre per correu les diferents actuacions que ha fet l'adjudicatari.

L'adjudicatari facilitarà una plataforma web als tècnics municipals designats per poder tenir visibilitat de com evolucionen les incidències, aportar informació i veure els temps de resposta en cada incidència.

L'adjudicatari, a més del formulari web, aportarà un número de telèfon per poder obrir incidències.

Els tiquets d'incidència o actuació no quedaran tancats fins que l'actuació estigui feta i aprovada pels serveis tècnics municipals designats.

L'atenció als canvis de quota d'impressió o l'assignació a grups dels usuaris també es farà a través del sistema de formulari general. El protocol a seguir es fixarà de mutu acord per ambdues parts, i l'actuació específica es farà, evidentment, pel personal propi de l'adjudicatari.

En el cas de la sol·licitud de canvis de quota d'impressió, s'haurà de resoldre, preferentment, el mateix dia o, com a màxim, el dia laboral següent.

Definicions:

- Temps d'atenció o resposta: el temps que transcorre des de que es notifica a l'adjudicatari una incidència/consulta fins al moment en què un tècnic es posa

en contacte amb l'usuari.

- Temps de resolució: el temps que transcorre des de que es posa en contacte amb l'usuari fins al moment en què un tècnic resol el problema i tanca el tiquet.
- Temps de provisió d'alta o trasllat: Temps transcorregut des de que l'adjudicatari rep la sol·licitud fins que el servei ha estat aprovisionat o traslladat.
- Temps d'una modificació: Temps transcorregut des de que l'adjudicatari rep la sol·licitud de modificació fins que el servei ha estat modificat.

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia o escaneig, inclosa la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles. Aquesta última situació (falta de consumibles) no hauria de succeir en cap cas, ja que l'adjudicatari ha de preveure el subministrament dels consumibles, amb l'antelació suficient.

Una incidència es considerarà molt crítica si no es pot imprimir en cap impressora d'un edifici.

Una incidència es considerarà crítica si no es pot imprimir en cap impressora d'una mateixa planta.

La resta d'incidències es consideraran incidències normals.

L'adjudicatari haurà de reportar obligatòriament totes aquelles incidències en què s'hagi excedit els acords de servei, especificant les raons del retard.

Qualsevol equip que acumuli més de 10 incidències en un termini de 90 dies naturals, haurà de ser substituït per un altre de característiques idèntiques o superiors, sense cost addicional ni augment de termini de durada del contracte.

En el cas de substitució de l'equip, s'haurà d'actualitzar tota la documentació relacionada, incloent l'inventari, la formació a l'usuari i comunicar-ho prèviament als tècnics municipals designats.

Els acords de nivell de servei, en endavant ANS, que es detallen a continuació seran vigents a partir del primer dia de vigència del contracte.

Temps d'atenció o resposta a consultes	Màxim 12 hores
Temps d'atenció a incidències normals	Màxim 6 hores
Temps d'atenció a incidències crítiques	Màxim 4 hores

Temps d'atenció a incidències molt crítiques	Màxim 2 hores
Temps de resolució a incidències normals	Màxim 8 hores
Temps de resolució a incidències crítiques	Màxim 6 hores
Temps de resolució a incidències molt crítiques	Màxim 3 hores
Temps d'instal·lació	Màxim 3 dies laborals
Temps de trasllat	Màxim 2 dies laborals

14. Garantia de total continuïtat dels serveis

En tot moment, incloent-hi especialment la fase de transició inicial, l'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat dels serveis municipals pel que fa a les solucions i serveis que ha de proveir.

Mentre l'adjudicatari no implementi les seves pròpies solucions, haurà de garantir tots els serveis actuals, bé per mitjans propis, bé per la negociació amb l'actual adjudicatari del seu pagament i continuïtat o bé per negociacions i pagaments amb tercers. Sempre, però, respectant el que es preveu en la Llei de Contractes del Sector Públic.

Tots els costos sobrevinguts durant la fase transició, o que l'adjudicatari hagi de fer a tercers, seran a càrrec de l'adjudicatari. En cap cas, l'Ajuntament assumirà més costos que els previstos en aquesta licitació i en la proposta inicial feta per l'adjudicatari.

Es mantindran en tot moment les condicions fixades en les clàusules d'aquesta licitació i en el contracte corresponent. Qualsevol actuació s'haurà de fer coordinadament i sota l'aprovació explícita dels serveis tècnics municipals designats.

Tots els possibles costos derivats de la migració aniran a càrrec de l'adjudicatari (costos derivats de canvis de proveïdors, de migració de sistemes de gestió d'inventari, de versions, etc.).

15. Recursos humans emprats

L'adjudicatari haurà de disposar d'una plantilla suficient i amb personal degudament qualificat per realitzar les tasques descrites en aquest plec. En cas de malaltia, vacances, vaga o qualsevol altre tipus de situació, l'empresa adjudicatària haurà de prendre les mesures oportunes per mantenir sempre el personal que pugui atendre el servei.

Com s'ha esmentat en les clàusules i apartats anteriors, tots els aspectes que afectin els perfils, disponibilitat, etc., referents a recursos humans emprats per l'adjudicatari hauran de ser supervisats i aprovats pels serveis tècnics municipals designats.

L'assignació dels recursos humans esmentats haurà de tenir sempre el vistiplau previ de l'Ajuntament i haurà de comptar amb les qualificacions, garanties i experiència que requereixin les tasques assignades.

Els adjudicataris hauran de comprometre's a mantenir aquest personal de forma continuada, de manera raonable, i els canvis es faran sempre amb el coneixement i vistiplau explícit de l'Ajuntament de Lleida.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec seu, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte dels serveis executats.

Els danys ocasionats pel personal de les empreses adjudicatàries en locals, mobiliari, instal·lacions, equips i altres propietats de l'Ajuntament causats per negligència, seran responsabilitat de l'adjudicatari, el qual haurà de fer-se càrrec de les despeses de reparació, bé per indemnització a l'Ajuntament, o bé per descompte de l'import de la reparació i material emprat sobre la facturació corresponent.

Per aquest motiu, l'adjudicatari haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir en l'execució del servei i, en tot cas, amb l'abast mínim concretat en les clàusules administratives d'aquesta licitació.

El licitador haurà de detallar en les seves propostes el dimensionament, funcions, perfil i dedicació dels recursos humans destinats a aquest projecte durant totes les fases del contracte.

16. Interlocutor únic o preferent

L'adjudicatari haurà de designar un interlocutor únic o preferent (Gestor del servei) per a tota la durada del contracte.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte continu per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencials o telemàtiques.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

17. Seguretat i confidencialitat

L'empresa contractista es compromet a mantenir la màxima discreció i confidencialitat sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà Informació Confidencial qualsevol dada (en format escrit, oral o electrònic) a la qual l'empresa contractista tingui accés en el marc de la prestació de serveis per a l'Ajuntament,

especialment la informació i dades pròpies de l'Ajuntament a les quals hagi accedit durant la seva execució.

L'empresa contractista es compromet a no difondre aquesta Informació Confidencial, així com a no publicar-la ni de qualsevol altra forma, sigui directament, sigui mitjançant terceres persones o empreses, posar-la a disposició de tercers sense consentiment previ per escrit de l'Ajuntament.

Així mateix, l'empresa contractista es compromet, després de l'extinció de la relació contractual mantinguda amb l'Ajuntament, a no conservar còpia alguna de la Informació Confidencial.

L'empresa contractista informará el seu personal, col·laboradors de les obligacions establertes en aquest compromís sobre confidencialitat.

L'empresa contractista realitzarà les advertències i signarà tots els documents que siguin necessaris amb el seu personal i col·laboradors, amb la finalitat de garantir el compliment d'aquestes obligacions.

Les obligacions de confidencialitat establertes en aquest contracte tindran una durada indefinida, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament.

L'empresa contractista es compromet a posar en coneixement immediat de l'Ajuntament de Lleida qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest contracte.

18. Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

Caldrà aportar certificació vigent en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de com a mínim categoria **mitjà**, en relació a l'objecte del contracte (sistema d'informació que dona Suport als Serveis gestionats d'impressió i gestió documental i implantació i manteniment de sistemes.

Xavi Pinyol Esteban

Responsable Coordinador d'Informàtica i
Tecnologia

