

INSTITUT D'INVESTIGACIÓ SANITÀRIA PERE VIRGILI

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT D'EQUIPS I REPROGRAFIA
CORPORATIUS A L'INSTITUT D'INVESTIGACIÓ SANITÀRIA PERE VIRGILI**

EXP.NÚM IISPV 2024-02

1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest document és fixar les condicions tècniques que han de regir el contracte de manteniment d' equips i serveis de reprografia corporatius de l'Institut d'Investigació Sanitària Pere Virgili (en endavant IISPV), per tal de proporcionar als licitadors les instruccions e informacions adients per la presentació de l'oferta tècnica.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és l'adjudicació del servei tècnic pel manteniment de les copiadors digitals multifunció instal·lades a les dependències de l'IISPV, assistint a reparacions, canvis de peces, desplaçaments i subministrament de consumibles així com assistència a operatòries, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques.

Aquest servei haurà de cobrir i garantir totes les necessitats del servei de reprografia al llarg de la durada del contracte i que s'especifiquen en el present plec.

No s'inclou dins de l'objecte d'aquest servei:

- El subministrament de paper ni grapes per a la impressió i còpia.
- Les comunicacions de xarxa entre els diferents elements que componen el Servei.
- Dotació de xarxa elèctrica.

L'adjudicació d'aquest contracte suposa que l'adjudicatari hagi de complir de manera estricta la normativa mediambiental vigent en cada moment. Així doncs, l'adjudicatari es comprometrà al tractament dels residus generats i (en cas de portar a terme la seva retirada) dels propis equips d'acord amb aquesta normativa.

Codi CPV: 79800000-02 Serveis d'impressió i serveis connexes

3. DURADA DEL CONTRACTE

Es preveu una durada del contracte de 2 anys a comptar des de la data de formalització.

4 . ASPECTES GENERALS

El conjunt de requeriments generals, es detallen a continuació i que es consideren fonamentals per a la idònia prestació del servei

4.1 Actitud proactiva

Es demana una permanent actitud proactiva per part del contractista. Això implica dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu. També a l'hora de mantenir actualitzada la informació necessària pel servei i per notificar de les accions de manteniment als interlocutors principals.

4.2 Provisió dels serveis tipus “Tot inclòs”

Els preus proposats per la gestió dels serveis i consumibles, han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació d'aquests. És a dir, l'IISPV no assumirà cap altre cost associat al present projecte.

5. ABAST DEL CONTRACTE

Els elements mínims que integren la prestació del serveis i que s'hauran d'incloure en el model proposat pel licitador, són:

- Manteniment, servei integral i suport de tots els equips, així com resolució de les possibles incidències que puguin tenir, inclosos desplaçaments, mà d'obra i peces necessàries.
- Subministrament de tots els consumibles, peces i accessoris de reposició requerits durant l'execució del contracte.
- Retirada periòdica, amb un màxim de 8 mesos des de l'última vegada, dels residus generats i pendents de tractament.
- Sistemes de monitorització dels equips en temps real, que permeti detectar qualsevol incidència i/o problema amb notificació i gestió de les alarmes.
- Sistemes de monitorització dels equips per tal de portar el control de l'activitat dels equips de cara a la facturació.
- Servei d'assistència tècnica in-situ.
- Reubicació dels equips en cas que algun d'ells es tingui que moure d'una de les instal·lacions de l'entitat a una altra, inclosos desplaçaments i mà d'obra.

5.1 Garantia del servei

L'adjudicatari assumeix durant tota la vigència del contracte la obligació de mantenir tots els elements objecte del contracte, inclòs la mà d'obra, el desplaçament i la substitució de peces, amb els temps de resposta i nivell de servei indicat al punt 7 *QUALITAT DEL SERVEI*

Així mateix el cost de transport d'equips o peces de substitució serà a càrrec de l'adjudicatari.

Qualsevol substitució es realitzarà amb un element exactament igual que l'original en totes les seves característiques o superior.

6. REQUERIMENTS DEL SERVEI

6.1 Serveis associats a l'explotació dels equips

- **Equips objecte:** Els equips sobre els que s'ha de portar a terme els serveis associats al manteniment i explotació, són els següents:

ID	Fabricant	Model	Nº Serie	Mitja Mensual B/N	Mitja Mensual COL	Comptador Total	Estimació Mensual B/N	Estimació Mensual Color
1	RICOH	IMC3000	3108RC10561	2618	1091	163075	2880	1200
2	RICOH	IMC3000	3108RC11537	1665	782	141850	1832	860
3	RICOH	MPC307SPF	C509P105294	27	76	12610	490	130
4	RICOH	MPC307SPF	C509P108355	943	418	38445	1037	460
5	RICOH	MC250FWC	5459P900643	182	40	12081	380	90
6	RICOH	SPC261SFNW	Y960PC00246	345	46	10953	380	51

La mitja d'impressions és el resultat mig de producció mensual al llarg de la vida dels equips.

L'estimació es la mitjana mensual que es preveu que es podria produir a cada equips basant-se en la mitjana històrica i la ubicació actual del equip.

Els equips 5 i 6 són equipaments d'ús personal.

- **Ubicacions dels equips objecte:** Actualment els equips es troben distribuïts a les següents ubicacions:

- Hospital Universitari San Joan de Reus: Avinguda del Doctor Josep Laporte, 2, Reus
- Parc Sanitari Joan XXIII: Carrer Dr. Mallafré Guasch, 4, Tarragona

Aquestes podrien veure's ampliades per noves ubicacions si calgués moure algun equip, dins dels centres que té a la seva disposició el IISPV, els hospitals HUSJR i el HJ23, l'Institut Pere Mata i la URV a les comarques del Tarragonès i el Baix Camp.

- **Sistemes i aplicacions de suport** in-situ i/o remot, canals de comunicació, eines de reporting, seguiment d'incidències, gestió de SLA, etc.
- **Servei d'atenció tècnica** Recollida, registre, validació, resolució, escalat, seguiment i el tancament dels assumptes (consultes, incidències i peticions) que puguin plantejar els interlocutors autoritzats per l'IISPV.

L'adjudicatari haurà de facilitar diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les peticions que es vulguin adreçar al servei.

El personal adscrit per part del licitador per a la prestació dels serveis ha d'estar degudament format i certificat pel fabricant.

- **Manteniment preventiu** : Totes aquelles accions encaminades a salvaguardar els equips d'una degradació / obsolescència de les seves prestacions. Inclourà tots els dispositius associats al contracte, per a la prestació del servei en els nivells requerits.

L'adjudicatari també realitzarà els canvis preventius de peces dels dispositius abans que tingui lloc la disminució de qualitat en la impressió i realitzarà les proves “*self test*” per assegurar l'operació apropiada dels equips.

Inclouen la provisió i reposició de fungibles dels dispositius que s'estimin que podran ser causa o font d'incidències o problemes. L'adjudicatari haurà de gestionar l'enviament automàtic i proactiu de tòner, cartutxos d'impressió i recanvis, després de rebre la notificació a través de monitorització remota o petició de servei de l'IISPV.

L'adjudicatari haurà de prendre les accions pertinents per assegurar que els equips estiguin sempre en les òptimes condicions de funcionament, realitzant una revisió preventiva de cada equip, com a mínim cada 6 mesos.

Per a la correcta prestació del manteniment preventiu, l'IISPV proporcionarà accés al personal tècnic de l'adjudicatari a totes les ubicacions objecte del servei.

- **Manteniment correctiu** : S'hi engloben totes aquelles accions encaminades a reparar avaries presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit del maquinari inclòs en el contracte i programari instal·lat en els equips. El manteniment correctiu està orientat a la resolució d'incidències, la detecció de problemes, la identificació de la gravetat d'un problema i el suport per solucionar-lo per a la prestació del servei en els nivells requerits.

L'adjudicatari resoldrà les incidències escalades des de l'IISPV o identificades de forma proactiva (monitorització) i proporcionarà atenció *in-situ* quan sigui necessari.

Per a la correcta prestació del manteniment correctiu, l'IISPV proporcionarà accés al personal tècnic de l'adjudicatari a totes les ubicacions objecte del servei.

- **Provisió i gestió de fungibles** : Caldrà incloure l'aprovisionament i reposició de fungibles i recanvis durant la vigència del contracte. L'adjudicatari haurà de gestionar, en cas de ser necessari, l'enviament automàtic i proactiu de tòner, cartutxos d'impressió, fusors, etc.

Per a l'eficaç compliment d'aquesta obligació, l'adjudicatari monitoritzarà el nivell del consumible dels dispositius d'impressió i enviarà proactivament els cartutxos de tòner quan es detecti el seu esgotament.

Tots els consumibles subministrats, sempre seran originals del fabricant i no reciclats.

No es consideraran consumibles, dins l'àmbit d'aquest servei, el paper i les grapes.

- **Gestionar la devolució i reciclatge** dels cartutxos d'impressió buits: Partint del fet que l'IISPV està plenament compromès amb el medi ambient, s'exigeix a l'adjudicatari l'estricta compliment de la normativa mediambiental vigent en cada moment. Així doncs, l'adjudicatari es compromet a reciclar els cartutxos d'impressió buits i a mantenir i respectar la política d'estalvi i de medi ambient de l'IISPV.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió total de la devolució i reciclatge de cartutxos d'impressió buits, i serà responsabilitat seva l'emmagatzemament i transport dels mateixos, així com les despeses generades per aquesta actuació. Per facilitar-ne la tasca, ubicarà a les dependències de l'IISPV caixes per la recollida de residus i consumibles esgotats, que buidarà de forma periòdica.

- **Tot el material utilitzat a les reparacions ha de ser original** o bé homologat pel fabricant, ha d'estar a la darrera versió d'enginyeria segons les especificacions del fabricant, a més de garantit contra qualsevol defecte. Sempre ha de ser de característiques iguals o superiors.

L'eliminació de peces defectuoses substituïdes, correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, això sí, sempre després de ser reportades al registre de l'avaria corresponent. L'eliminació d'aquest component es farà seguint la normativa existent en la gestió de residus electrònics (*RD 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics*).

- **Gestió d'instal·lacions, moviments, addicions i canvis** : L'IISPV, d'acord amb les seves necessitats, podrà exigir a l'adjudicatari els canvis d'ubicació (trasllats) que consideri oportuns dels equips ja instal·lats. Aquests trasllats hauran de ser atesos obligatòriament per l'adjudicatari en virtut del contracte.
- **Assistència tècnica *in-situ*** : L'adjudicatari haurà d'oferir un servei d'assistència tècnica *insitu* a les dependències del IISPV on estigui l'equip o servei a desenvolupar com :
 - Monitorització i gestió del parc
 - Resolució d'assumptes (incidències, peticions, consultes).
 - Qualificació de problemes i redreçament d'avaries.

- Assistència a usuaris sobre el funcionament de les impressores.
- Formació presencial.
- Configuració d'equips en cas de moviments.
- Gestió del reciclatge dels cartutxos de tòner.

L'IISPV, habilitarà la infraestructura necessària (punts d'electricitat, xarxa informàtica i servidor) i haurà de proporcionar accés al personal tècnic de l'adjudicatari a les ubicacions objecte del servei per les atencions *in-situ*.

- **Monitorització i gestió remota** : Caldrà proveir d'un servei de monitorització i gestió remota del parc de reprografia instal·lats. Cal poder accedir als comptadors de pàgines i comprovar el nivell de tots els fungibles dels equips (tòner, capçals i recanvis preventius). A més s'ha de proveir d'un sistema d'alertes automàtiques que permeti conèixer, de forma proactiva, avaries abans que siguin reportades pels usuaris i notificar quan un consumible està a punt d'esgotar-se.
- **Canals e interlocutors per les comunicacions i notificacions de caràcter client-proveïdor** : A l'inici de la relació contractual l'IISPV farà arribar al adjudicatari la informació de la ubicació precisa dels equips i les dades d'un interlocutor de referència in-situ a cadascuna d'aquestes ubicacions. Aquestes persones serviran de referència per l'enviament de material i per als tècnics quan facin intervencions presencials o requereixin d'alguna acció directa amb equip. Així mateix el responsable i contacte principal no deixarà de ser mai el designat per l'IISPV i aquest tindrà que rebre notificació via email de les accions portades a cap amb el interlocutors per tal de portar el seguiment.

Totes les accions de manteniment preventiu i de gestió del reciclatge seran comunicades per correu al responsable designat per l'IISPV.

L'adjudicatari també tindrà que facilitar al responsable de l'IISPV les dades de contacte d'un interlocutor per tal de atendre les gestions que no siguin de caràcter general i notificar els canvis que es produeixin al escenari de la prestació del servei al transcurs d'aquest.

6.2 Condicions i horaris de prestació dels serveis

En la realització dels serveis i activitats en totes les organitzacions i dependències municipals, l'adjudicatari haurà de tenir en compte les condicions següents:

- Caldrà prestar el servei en el seu conjunt durant tots els dies de l'any catalogats com a laborables a l'IISPV (segons el calendari laboral de Tarragona i Reus).
L'horari de prestació de serveis serà de Dilluns a Divendres no festius de 08:00 a 14:00 hores i de 16:00 a 18:00 hores.

Es podrà modificar aquest horari en funció de les incidències, urgències o modificacions temporals d'horaris que puguin sorgir, sempre amb la conformitat de l'IISPV.

7. QUALITAT DEL SERVEI (SLAs)

El període de garantia dels equips que s'integren en la proposta de servei serà de la durada del contracte.

Durant aquest temps s'han de garantir tres tipus de servei, que aniran en funció del tipus d'avaría.

- Tipus 1: S'identifica una avaría que provoca problemes intermitents de funcionament o problemes de qualitat. En aquest cas el temps màxim de resposta des de la seva notificació haurà de ser de 12 hores per una primera resposta i 24 hores per una avaluació de l'avaría.
- Tipus 2: Es produeix una avaría crítica o un equip es troba aturat provocant una parada de servei. En aquest cas el temps de resposta màxim des de la notificació haurà de ser de 4 hores per una primera resposta i 8 hores per una avaluació de l'avaría.
- Tipus 3: En cas d'avaría crítica que impliqui que un equip estigui aturat i la reparació no sigui possible realitzar-la d'immediat, s'haurà de posar un equip en substitució.

8. FACTURACIÓ I DETERMINACIÓ DEL PREU

Tots els serveis de manteniment associats al present plec i detallats al punt 6 *REQUERIMENTS DEL SERVEI* es facturaran a part en funció de l'ús que faci la IISPV dels mateixos basant-se en les lectures mensuals dels comptadors de fulls impresos pels equips tant en B/N com en color a raó de:

Preu impressió per còpia en b/n: 0,007€, IVA exclòs.

Preu impressió per còpia en color: 0,07€, IVA exclòs.

Preu impressió per còpia en b/n equips personals: 0,028€, IVA exclòs.

Preu impressió per còpia en color equips personals: 0,38€, IVA exclòs.

No s'inclou un preu fix donat que no es pot saber la producció exacte que tindran els mateixos.

L'empresa adjudicatària facturarà mensualment el servei de reprografia per la lectura dels comptadors. En aquesta factura ha de constar la següent informació:

- Equip

- Identificador d'usuari (si aplica)
- Còpies en blanc i negre
- Còpies en color
- Còpies en DIN A4
- Còpies en DIN A3

A petició de l'IISPV, l'empresa adjudicatària haurà de facturar els serveis de reprografia per la lectura dels comptadors pels centres de cost de l'entitat. És a dir, una factura per cada centre de cost on es detalli la informació del paràgraf anterior (equip, identificador d'usuari, còpies b/n, color...).

El pagament efectiu de les prestacions executades es realitzarà en un termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de la data de l'aprovació de la factura per part de l'IISPV.

La/les factura/es incorporaran el EXP. NÚM. IISPV2024-02

9. REVISIÓ DE PREUS

L'adjudicatari no té dret a revisió de preus, ateses les característiques del present contracte.

10. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, es proposen els següents criteris d'adjudicació:

- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor: 15
- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmules automàtiques: 85

A.- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor: Fins a 15 punts

A.1.- Memòria tècnica: Fins a 15 punts

Aquesta contractació en la que s'ha determinat que s'apliqui una pluralitat de criteris de valoració, es valorarà la proposició tècnica d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri.

Un cop realitzada la valoració de cada criteri, s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació final a cada criteri:

$$Pop = Px(VTop/VTmv)$$

On:

Pop: Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P: Puntuació del criteri

VTop: Valoració tècnica de l'Oferta que es puntua

VTmv: Valoració tècnica de l'Oferta millor valorada

Addicionalment, s'han establert l·lindars m·nims de puntuaci3 per a cadascun dels criteris per sota dels quals, si cap de les valoracions t·cniques l'assoleix, no s'aplicarà la f3rmula anterior. Els l·lindars establerts s3n els següents:

Criteri sotmès a judici de valor	Criteri A.1.1	Criteri A.1.2
Puntuaci3 m·xima del criteri	5	10
L·lindar m·nim de puntuaci3	4	8

En el cas que cap de les valoracions assoleixi el l·lindar establert per cadascun dels criteris, la puntuaci3 que obtindrà l'empresa licitadora serà la obtinguda en la fase de valoraci3 de les propostes t·cniques, pr·via a l'aplicaci3 de la f3rmula.

En cap cas aquests l·lindars m·nims de valoraci3 t·cnica suposen una exclusi3 de la licitaci3.

La valoraci3 es realitzarà d'acord amb la documentaci3 entregada, la puntuaci3 m·xima d'aquest criteri serà de 15 punts seguint els següents criteris:

A.1.-MEM3RIA TÈCNICA:

A.1.1.- Millores en el pla de serveis integrals, seguiment i gesti3 del servei, manteniment preventiu com correctius, contingència/recuperaci3, pla de lliurament consumibles i components. **fins 5 punts**

A.1.2.- Millores en Qualitat del servei. Taula d'acords de nivell de servei. Penalitzaci3 per incompliment o infraccions en la prestaci3 del servei. **fins 10 punts**

B.- Oferta econ3mica i altres criteris d'adjudicaci3 avaluable mitjançant f3rmules automàtiques: Fins a 85 punts.

De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP, per a l'avaluaci3 de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicaci3 de f3rmules, s'utilitzaran les següents:

B.1.- Oferta econ3mica: Fins a 70 punts.

Preu per impressi3 en b/n: Fins a 20 punts

Preu per impressi3 en color: Fins a 35 punts

Preu per impressi3 en b/n equip personal: Fins a 5 punts

Preu per impressi3 en color equip personal: Fins a 10 punts

Cadascun dels conceptes esmentats seran valorats mitjançant la f3rmula especificada a continuaci3.

De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP i la Directriu 1/2020 de la Direcci3 General de Contractaci3 Pùblica de Catalunya, per a l'avaluaci3 de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicaci3 de f3rmules, s'utilitzarà la següent:

$$P_v = [1 - ((O_v - O_m) / IL) \times (1 / VP)] \times P$$

On:

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació

Valor de ponderació associat al pes específic del criteri preu: Aquest valor de ponderació s'obté agregant al valor de ponderació ordinari (1), el pes específic del criteri preu. Aquest VP serà de 1,70.

B.2.- Millores: Fins a 15 punts

- Es deixarà un joc de consumibles de reposició a cada equip (SI/NO) **En cas afirmatiu 5 punts.**
- Neteja periòdica de restes de tòner als equips (SI/NO) **En cas afirmatiu 5 punts**
- S'ofereix l'actualització del firmware dels equips (SI/NO) **En cas afirmatiu 5 punts**

No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que l'IISPV consideri fonamental per a valorar l'oferta. Igualment, la proposició econòmica no podrà superar l'import del pressupost net de la licitació.