

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'IMPRESSORES EN RÈGIM D'ARRENDAMENT AMB SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT TÈCNIC, SUBMINISTRAMENT DE FUNGIBLES, RECOLLIDA DE RESIDUS I PLATAFORMA DE GESTIÓ D'IMPRESSIONS PER A LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA EN ENERGIA DE CATALUNYA (IREC)

EXPEDIENT Nº: 24-0272

ÍNDEX

1.	Necessitats a cobrir i situació actual	3
2.	Objecte del contracte	3
3.	Abast del subministrament d'impressores en modalitat d'arrendament	5
3.1.	Equips d'impressió a subministrar	5
3.2.	Condicions de lliurament dels equips subministrats	6
3.3.	Subministrament de fungibles	6
4.	Programari multiplataforma per a la gestió d'impressió	6
4.1.	Funcionalitats i configuracions per implementar en el programari multiplataforma	7
4.2.	Monitoratge del servei d'impressió	8
4.3.	Imputació centre de cost	8
4.4.	Arquitectura dels servidors del programari	9
5.1.	Proves en Producció	9
5.2.	Finalització de la posada en marxa i inici del servei	10
5.3.	Coordinació entre l'actual prestador del servei i l'adjudicatari	10
6.	Servei de manteniment i gestió de fungibles	10
6.1.	Operació i gestió del servei de manteniment i gestió de fungibles per part de l'adjudicatari	10
6.2.	Gestió d'incidències, queixes i temps de resolució	10
6.3.	Bossa d'hores per a desenvolupament o adaptació del programari per a la gestió de les impressions.	12
6.4.	Incorporació d'equips addicionals durant vigència del contracte	12

7.	Formació a l'equip d'IT i als usuaris finals.	12
8.	Facturació	13
Annex I		14

1. Necessitats a cobrir i situació actual

L'objectiu d'aquest contracte es l'homogeneïtzació del parc de dispositius d'impressió de la Fundació Institut de Recerca en Energia de Catalunya (en endavant, IREC), per facilitar el seu manteniment, suport tècnic, gestió de fungibles i residus d'acord amb la normativa vigent per l'empresa adjudicatària i gestionar-los juntament amb els equips d'arrendament proposats per l'adjudicatària. Addicionalment, l'IREC vol mitjançant aquest contracte:

- Fomentar l'ús de la digitalització en totes les seus.
- Minimitzar les despeses econòmiques i residuals mitjançant l'ús de sistemes d'impressió, còpia, software que ajudi en aquest objectiu.
- Gestionar el servei d'impressió de tota l'entitat des d'una única eina on es pugui controlar i monitoritzar tot el parc.
- Reduir el temps d'impressió oferint equips multifuncionals d'alta productivitat.

Actualment les seus de l'IREC Jardins i de l'IREC Tarragona disposen un petit parc de dispositius en propietat que actualment no tenen un manteniment proactiu actiu, i equips en renting a l'actual adjudicatari del contracte. Les diferències de models i marques entre els equips existents fa que no es puguin gestionar de forma unificada ni els equips ni els fungibles (tònens, divers, residus, etc.), repercutint en una gestió ineficient del servei per part del departament d'IT de l'IREC.

Els llocs de treball dels usuaris finals a les diferents seus disposen d'ordinadors que utilitzen sistemes operatius Windows de 64 bits, amb la possibilitat en un futur d'utilitzar sistemes operatius MacOS, Linux en 32 o 64 bits, motiu pel qual serà necessari assegurar la compatibilitat dels drivers de les impressores amb aquets sistemes.

Els usuaris de l'IREC actualment poden digitalitzar les impressions i compartir-les mitjançant el protocol SAMBA i enviar els documents digitals per correu electrònic.

Els usuaris visitants sense permisos en el sistema o en la xarxa corporativa poden fer servir el servei d'impressió, enviant un pdf a una direcció de correu electrònic corporativa de Microsoft 365 de l'IREC.

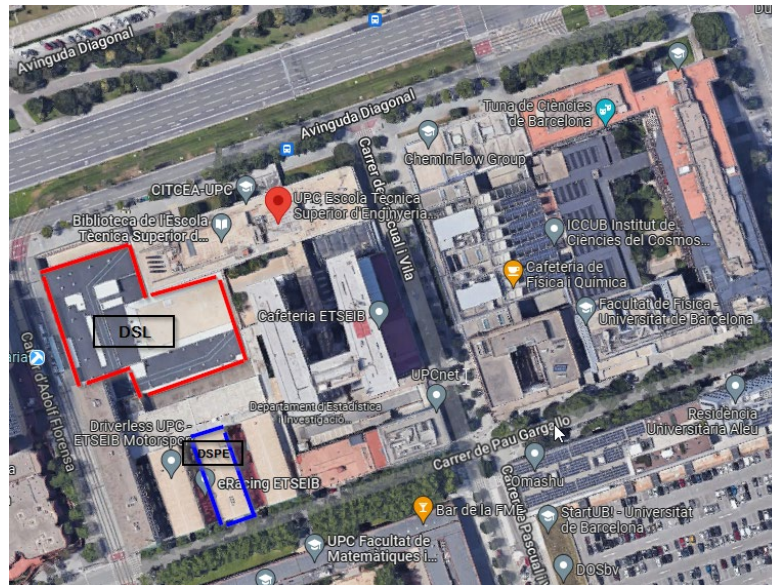
2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte comprèn el subministrament d'impressores en règim d'arrendament, la seva instal·lació i posada en marxa, la configuració inicial del sistema demanats amb la verificació correcta de funcionament, suport tècnic, formació en la plataforma de gestió, manteniment, subministrament de fungibles, recollida de residus i de tots els elements necessaris per a la provisió dels serveis d'impressió, inclosos el copiat i la digitalització en les diferents seus de l'IREC mitjançant l'abonament d'un preu per còpia en funció del tipus d'equip i d'impressió.

El present plec detalla les necessitats de cada seu i descriu les característiques tècniques mínimes que es requereixen dels subministraments i serveis objecte del contracte.

Les seus de l'IREC en les quals s'han d'executar les tasques que formen part de l'objecte del contracte són les següents:

- **Seu principal IREC Jardins:** C/ Jardins de les Dones de Negre, 1, 2ª Planta, 08930, Sant Adrià de Besòs (Barcelona).
- **Seu IREC Tarragona:** Campus de Sescelades, edifici N5 – URV. C/Marcel·lí Domingo, 2 , 43007 Tarragona.
- **Seu provisional IREC a l'ETSEIB:** Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de la Universitat Politècnica de Catalunya, Av. Diagonal, 647, 08028, Barcelona.
 - o Planta -1 del edifici DSL, en ETSEIB.
 - o Edifici DSPE, en ETSEIB.



La durada del contracte s'estableix en 1 any, a comptar des de la data de formalització del mateix, amb la possibilitat de dues pròrrogues anuals. Està previst que durant la vigència del contracte entri en funcionament la seu provisional de l'IREC als edificis DSLE i DSPE de l'ETSEIB, que en el moment d'elaboració d'aquest plec està en fase d'execució de les obres d'adaptació. A la següent taula s'indiquen les dates estimades d'inici de l'execució dels serveis a cadascuna de les seus de l'IREC:

Seu	Prestació per seu	Inici de la prestació
Seu Principal Jardins	Serveis d'Impressió i manteniment, fungibles, suport tècnic i recollida de residus	Des de l'inici de l'execució del contracte
Seu IREC Tarragona	Serveis d'Impressió i manteniment, fungibles, suport tècnic i recollida de residus	Des de l'inici l'execució del contracte
Seu IREC ETSEIB	Serveis d'Impressió i manteniment, fungibles, suport tècnic i recollida de residus	Prevista per a Juliol 2024

El responsable del contracte per part d'IREC mantindrà informat al contractista de qualsevol modificació en les dates estimades esmentades a fi de coordinar l'inici de l'execució de les tasques que formen part del contracte.

3. Abast del subministrament d'impressores en modalitat d'arrendament

3.1. Equips d'impressió a subministrar

L'adjudicatària ha de subministrar en règim d'arrendament, instal·lar i configurar els equips sol·licitats en les diferents seus de l'IREC d'acord amb la tipologia d'equips que es descriu a continuació (T1, T2 i T3). La ubicació física exacta per fer la instal·lació es concretarà en la reunió de planificació amb l'IREC o el mateix dia de la implementació segons s'acordi. Els equips a proveir han de complir els requeriments mínims següents:

Taula 1: Requeriments mínims dels equips a subministrar en modalitat d'arrendament.

Funcionalitats	Seu Principal Jardins		Seu IREC		
	T1	T2	Tarragona T3	Seu IREC l'ETSEIB	
Típus d'Impressora:			T3	T1	T2
Numero d'equips per seu:	1	2	1	1	2
Tecnologia Làser	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Copiadora i escàner doble cara		Sí	Sí		Sí
B/N / Color	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
DIN A4	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
DIN A3		Sí			Sí
Velocitat mínima d'impressió (ppm)	22	35	22	22	35
Resolució d'impressió (dpi)	1200x1200	1200x1200	1200x1200	1200x1200	1200x1200
Resolució d'escaneig (dpi)		600x600	600x600		600x600
Connectivitat LAN Ethernet 10/100 i USB 2.0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Calaixos d'alimentació (fulls A4) mín. aprox.	250	1.500	250	250	1500
Calaixos d'alimentació (fulls A3)		500			500
Finalitzador Doblador i Grapador		Sí (1 impressora)			Sí (1 impressora)
Compatibilitat amb paper de entre 75gr a 250gr	No	Sí	No	No	Sí
Llenguatges suportats PCL nadiu, PostScript, PDF	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Funcionalitat "scan to mail"		Sí	Sí		Sí
Funcionalitat "scan to folder / network"		Sí	Sí		Sí
Impressió a doble cara automàtica	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Format d'escaneig TIFF, PDF, JPG		Sí	Sí		Sí
Funcionalitat Follow-me	No	Sí	No	No	Sí
Memoria RAM mínim (Gb)	1	4	1,5	1	4
Mòdul Wifi				Sí	Sí
Baix consum elèctric. Certificació "EnergyStar"	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

3.2. Condicions de lliurament dels equips subministrats

Els equips subministrats han de tenir les característiques següents:

- Els equips han de ser nous (sense utilització prèvia) i els models proposats per a cada tipologia han de tenir una antiguitat en el mercat de com màxim de dos anys.
- Els equips proposats per a cada tipologia (T1, T2 i T3) han de ser de la mateixa marca i model en totes les seus, per a cadascun dels tipus d'impressora.
- Les impressores han de ser compatibles amb la instal·lació del mòdul Wifi per tal de connectar-les a la xarxa de forma inalàmbrica, i subministrar-les amb aquest mòdul ja incorporat quan així estigui previst a la taula 1.
- Independentment de la incorporació d'un mòdul Wifi, les impressores sempre es subministraran amb targeta de xarxa per connectar cablejat ethernet RJ45.
- Les impressores tipus T2 hauran de comptar amb un mòdul lector de targetes RFID, MIFARE, compatibles amb les targetes de 125Khz, targetes universitàries XIP, segons correspongui en cada seu.
- L'adjudicatària haurà de tenir present la securització dels equips, descrivint i implementant mesures de protecció i seguretat per tal d'evitar incidents amb usuaris o informació que pugui haver-hi en aquests equips. En particular, els models proposats pels licitadors hauran de:
 - a) Protegir l'accés a l'interior dels equips, incloent manipulació dels disc durs.
 - b) Protegir l'accés a la BIOS dels equips i no deixar la configuració per defecte del panell d'administració. Donant accés específic a l'equip TIC de l'IREC, juntament amb l'equip de suport de l'adjudicatari, si es viable amb dos usuaris diferenciats.
 - c) Viabilitat d'anul·lació de port USB pels usuaris i activació pels administradors.

3.3. Subministrament de fungibles

L'adjudicatària realitzarà el subministrament de tòner i tòner residual necessari per al funcionament dels equips de manera ininterrompuda, així com la recollida dels residus que es generin i la seva gestió, assegurant-ne el correcte reciclatge. L'adjudicatària assumeix totes les despeses del manteniment dels equips subministrats en règim d'arrendament i les derivades de gestió i desplaçament dels fungibles des del fabricant o des dels magatzems de l'adjudicatària fins a les seus de l'IREC.

4. Programari multiplataforma per a la gestió d'impressió

L'adjudicatària haurà de subministrar un programari de gestió d'impressió multiplataforma que permeti a l'equip d'IT d'IREC monitoritzar, controlar, gestionar i actualitzar les impressores a subministrar en règim d'arrendament i ja en propietat de l'IREC. L'adjudicatari ha d'assegurar que les impressores propietat de l'IREC també puguin gestionar les cues d'impressió per aquest programari multiplataforma.

Així mateix, aquest programari haurà de permetre l'alliberament de les impressions directament des del panell del dispositiu en els dispositius subministrats en règim d'arrendament de tipus T2, ja sigui per targeta o codi d'usuari. Aquest programari estarà embegut en els equips subministrats del tipus T2.

En cas d'haver de desplegar programari i configurar-lo als llocs de treball (Portàtils) dels usuaris, aquesta tasca anirà a càrrec de l'adjudicatari. A l'IREC hi ha a data de preparació d'aquest plec 240 usuaris. L'adjudicatari pot utilitzar una aplicació de distribució de programari per poder facilitar el desplegament sota la supervisió de l'IREC. En cas que l'adjudicatari no disposi d'aquest tipus d'eina podrà fer les instal·lacions de forma manual.

L'adjudicatària haurà de facilitar el programari i en cas que sigui necessari gestionar el seu llicenciament per a l'equip i/o usuaris (240 treballadors aproximadament) indicant com a titular propietari a l'IREC, i lliurant a l'IREC el document de titularitat corresponent.

4.1. Funcionalitats i configuracions per implementar en el programari multiplataforma

El programari ha de permetre als usuaris de l'IREC imprimir en qualsevol impressora del parc informàtic del tipus T2, en qualsevol seu de l'IREC. Per a fer-ho ha de permetre carregar la impressió a una cua virtual i alliberar-la presencialment a qualsevol impressora mitjançant els dos mètodes descrits a continuació:

a) Mitjançant la identificació de l'usuari a través de les targetes que utilitza l'IREC per l'accés a les seves instal·lacions, que son de doble tecnologia RFID, mifare-indala 125Khz, en els lectors incorporats a les impressores. La tecnologia de les targetes pot canviar entre seus, a l'hora de fer una implementació en una de les seus s'haurà de contactar amb el Responsable del servei TIC per acabar de confirmar tecnologies i requeriments.

b) Mitjançant la identificació de l'usuari amb la introducció del seu usuari i contrasenya d'IREC sincronitzant servei d'active directory directament a la impressora o PIN configurat per l'usuari, de manera que ha de permetre la sincronització dels usuaris d'active directory.

Una vegada els documents s'han imprès s'han d'eliminar de la cua d'impressions i del servidors.

La plataforma ha de poder autogestionar usuaris associats a les targetes donant d'alta als mateixos per tal de poder utilitzar l'alliberament de les cues d'impressió o treure l'accés d'aquest servei en cas que l'usuari sigui baixa. Aquestes funcions d'administració s'han d'habilitar per l'equip TIC de l'IREC.

El programari multiplataforma a de garantir les següents funcionalitats:

- Els usuaris han de poder guardar els documents escanejats directament al seu Onedrive corporatiu d'office 365.
- Els usuaris han de poder enviar l'escaneig al seu correu corporatiu d'office 365.
- Importar llistat d'adreces de correu electrònic ràpides d'usuaris des del dispositiu tipus T2 i T3.
- La plataforma ha de permetre la imputació/facturació de les impressions a departaments, projectes o seus, en funció de l'usuari. Aquesta opció no es configurarà en un inici, però estarà habilitada pel moment que l'IREC tingui la necessitat d'implementar-la d'acord amb l'apartat 4.3 d'aquest PPT.
- Funcionalitats de conscienciació d'usuaris com a portal d'usuari per visualitzar el seu impacte mediambiental, cost de les impressions de l'usuari.

- Els usuaris han de poder escollir les cues d'impressió més adients independentment de la mobilitat entre seus que pugui fer l'usuari. Al haver-hi impressores que no tindran disponible l'alliberament d'impressions han de poder ser seleccionades manualment.
- Els visitants d'IREC (personal no treballador sense usuari al Directori Actiu) ha de poder imprimir amb els seus dispositius personals sense la necessitat de donar permisos interns d'IREC i utilitzar el servei d'impressió a través d'un servei web o l'enviament del document a una direcció de correu electrònic, aquest servei ha de permetre, com a mínim, la impressió d'arxius en formats PDF, img i compatibilitats amb els documents Microsoft office.
- Transformar l'escaneig en OCR al núvol sincronitzant-lo amb Microsoft Onedrive per cada usuari.
- Possibilitat de configurar l'eliminació automàtica i periòdica dels documents que s'hagin enviat a les cues d'impressió però no han sigut alliberats.
- Les interfícies de les impressores han d'estar disponibles en el següents idiomes: català, castellà, anglès, ja sigui en la part d'usuari, com la part d'administració.

4.2. Monitoratge del servei d'impressió

El programari ha de permetre a l'adjudicatària tenir una monitorització centralitzada de les alertes de les impressores subministrades, i que com a mínim haurà d'incloure les avaries de les impressores i sistemes associats, les incidències en l'operació pels usuaris, l'estat dels consumibles. En aquest sentit l'adjudicatària haurà d'actuar amb pro activitat per evitar parades del servei.

El programari ha de permetre a l'equip intern d'IT de l'IREC accedir a la part de monitoratge dels diferents equips, per tal de fomentar una millora en el SLA en cas que es detectin problemes.

4.3. Imputació centre de cost

El programari requerit ha de permetre realitzar una imputació de les impressions en atenció al Centre de Cost. Així, en el moment de l'alliberament de les impressions, el sistema haurà de permetre al usuari poder imputar el cost de la impressió en un projecte, empresa o qualsevol categorització adient per cada seu de l'IREC. En cas que l'usuari no indiqui un centre de cost, aquesta despesa s'imputarà automàticament al centre de cost per defecte assignat a l'usuari:

- Centre de cost Genèric (a definir pel responsable d'IT)
- Centre de cost projecte 1
- Centre de cost projecte 2

La implantació d'aquesta configuració no es requereix des de l'inici del contracte, però és necessari que el programari pugui ser configurat amb aquesta funcionalitat. Durant la vigència inicial del contracte o durant qualsevol de les seves pròrrogues l'IREC pot requerir a l'adjudicatària per a que configuri aquesta funcionalitat.

En el moment d'implantar aquesta configuració l'adjudicatari haurà d'imputar totes les activitats necessàries (desenvolupaments, validacions proves, etc.) contra la bossa d'hores per a desenvolupaments prevista a l'apartat 6d'aquest PPT.

4.4. Arquitectura dels servidors del programari

Els servidors d'impressió s'hauran de configurar a les seus de l'IREC de la província de Barcelona, descrites a l'apartat 2 d'aquest Plec Tècnic. Així mateix, l'adjudicatària haurà de configurar els serveis d'impressió de la seu de Tarragona a la **Seu principal IREC Jardins**. Un cop finalitzada la configuració l'adjudicatària haurà d'entregar a l'IREC un esquema d'arquitectura amb les configuracions de les seus on s'ubicaran els servidors d'impressió.

L'adjudicatària haurà d'instal·lar i configurar els servidors del programari i tots els serveis/servidors necessaris perquè l'arquitectura sigui d'alta disponibilitat, aquets servidors configurats en HA hauran de tenir totes les cues de totes les seus que estiguin en funcionament, per tal de pal·liar els efectes de les caigudes de servei en algunes de les seus.

Fora de l'abast d'aquesta licitació, l'IREC implementarà dues màquines virtuals amb Windows server, preferiblement server 2022 educacional a les seus de la província de Barcelona.

5. Posada en marxa dels subministraments i serveis

L'adjudicatària realitzarà la posada en marxa del subministraments i els serveis d'impressió a totes les seus de l'IREC en els següents terminis màxims, en atenció als diferents moments d'inici de la prestació:

- **Seu principal IREC Jardins i Seu IREC Tarragona:** En el termini de 10 dies hàbils des del dia següent a la signatura del contracte.
- **Seu provisional IREC l'ETSEIB:** En el moment d'elaborar aquest plec no és possible determinar amb exactitud la data exacta en que es podrà accedir a la seu de l'ETSEIB per part de l'IREC, per aquest motiu que s'estableix una finestra de termini per a l'inici dels treballs d'instal·lació i posada en marxa dels subministraments i serveis objecte del present contracte de 90 dies naturals, a comptar des de la data de formalització del contracte, en la qual l'adjudicatari haurà de tenir disponibilitat per iniciar els treballs d'instal·lació i posada en marxa en el termini de 2 dies hàbils des de la notificació d'IREC. Des de la data de notificació de l'inici dels treballs per part de l'IREC, l'adjudicatari disposarà d'un termini de 10 dies hàbils per a l'execució de treballs d'instal·lació i posada en marxa dels subministraments i serveis.

Aquests terminis poden ser objecte de millora per les empreses licitadores d'acord amb els criteris d'adjudicació previstos en el Plec de Clàusules Administratives Particulars. L'incompliment per causes imputables a l'empresa adjudicatària d'aquests terminis (o dels terminis millorats en la seva oferta) comportarà l'aplicació de les penalitzacions de conformitat amb el que estableixen les clàusules 26 i 27 del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

La posada en marxa del subministraments i els serveis d'impressió a totes les seus de l'IREC s'haurà de dur a terme per l'adjudicatària d'acord amb el definit a la memòria tècnica que hagi aportat com a part dels criteris subjectes a judici de valor i inclourà la realització de les proves en producció.

5.1. Proves en Producció

Abans que es doni per finalitzat el desplegament per part del equip TIC de l'IREC l'adjudicatària, sota la supervisió del responsable del contracte designat per IREC, realitzarà les proves necessàries per a verificar el bon funcionament dels dispositius i les funcionalitats demandades (gestió

d'usuaris, targetes, integració amb el Onedrive de cada usuari amb el servei d'escaneig, el correcte funcionament de les cues d'impressió, l'alta disponibilitat, etc.).

5.2. Finalització de la posada en marxa i inici del servei

Un cop superades les Proves en Producció, la finalització de l'execució del contracte serà validada en el termini de 15 dies naturals pel responsable designat per l'IREC, que verificarà que tot l'entorn funciona segons el previst en aquest document. L'adjudicatària ha d'entregar a la finalització de cada desplegament de cada seu vigent o en seus futures tota la documentació tècnica i esquemes de l'arquitectura establerta i configuració final.

Una vegada realitzades aquestes verificacions, es formalitzarà aquest acte mitjançant una acta recepció provisional que signaran, per part de l'IREC l'òrgan de contractació i per part de l'empresa adjudicatària un representant legal de l'empresa.

5.3. Coordinació entre l'actual prestador del servei i l'adjudicatari

En la posada en marxa del subministraments i els serveis, l'empresa adjudicatària haurà de coordinar-se amb l'actual prestador del servei d'impressió per a per a garantir en tot moment la continuïtat del mateix als usuaris de l'IREC.

6. Servei de manteniment i gestió de fungibles

6.1. Operació i gestió del servei de manteniment i gestió de fungibles per part de l'adjudicatari

El servei de manteniment que prestarà l'adjudicatària inclourà:

- Monitorització del parc d'impressores, incidències i consumibles.
- Monitorització de la plataforma de Gestió, les cues d'impressora, servidors per garantir un bon funcionament del servei.
- Garantir la provisió dels consumibles assegurant dos jocs de tòner de cada color i un joc de residual per cada impressora. Aquest stock s'enviarà a la seu corresponent de l'IREC en funció de la ubicació de les impressores.
L'equip d'IREC, una vegada esgotat el tòner de qualsevol dispositiu substituirà el tòner per un dels existents en stock. L'adjudicatari subministrarà novament el tòner per a garantir l'stock. El subministrament de consumibles inclou les grapes de impressores que disposen d'aquesta funcionalitat.
- Retirar i reciclar els consumibles en totes les seus, amb totes les garanties de sostenibilitat ambiental.
- Garantir la resolució d'incidències i peticions tant de software, configuració de la plataforma definida en un inici i el manteniment físic dels dispositius.

6.2. Gestió d'incidències, queixes i temps de resolució

L'adjudicatari haurà de donar suport helpdesk (en remot) i presencial a l'equip TIC de l'IREC per assegurar el correcte funcionament de les impressores i el programari de gestió d'impressions.

Sempre que l'equip TIC de l'IREC detecti alguna incidència de primer nivell podrà intentar resoldre-la amb mitjans propis o contactar amb el servei de suport helpdesk de l'adjudicatari, es prioritzarà la resolució de les incidències telefònicament o en remot.

Es consideren incidències de primer nivell:

- Eliminar de la cua d'impressió un document que bloqueja la impressió.
- Incidents amb el del driver en els llocs de treball.
- Retirar paper enganxat en un equip (excepte que la resolució requereixi la intervenció d'un tècnic especialitzat).
- Canviar el tòner o tòner residual.

En cas de no poder resoldre la incidència telefònicament o en remot, l'adjudicatària s'haurà de fer càrrec de la resolució de la mateixa.

L'adjudicatària ha de facilitar un mínim de dos mètodes de contacte per tal de garantir que l'IREC pugui fer arribar incidents o peticions al servei d'atenció de l'adjudicatari. Com suggeriment aquets mètodes poden ser: número de telèfon i/o correu electrònic.

Per facilitar que l'equip TIC de l'IREC pugui posar-se en contacte amb el suport de l'adjudicatari, en cada Impressora/multifunció haurà d'haver un ròtul, correctament visible amb la informació mínima per identificar l'equip i per obrir incidència o petició.

En cas que els tècnics de camp o Helpdesk hagin de comunicar-se amb l'equip TIC d'IREC, o assistir presencialment a una de les seus, s'hauran de realitzar dins l'horari laboral de l'IREC: de les 8 hores del matí fins a les 17:30 hores de la tarda en dies laborables.

S'estableix els següents temps màxims de resolució d'incidències, en funció de la criticitat de la incidència i la afectació que tinguin en el servei:

- a) Pels incidents crítics, considerats així aquells que tinguin una afectació a més d'un departament, el temps de resolució s'estableix 4 hores laborables, a comptar des de la comunicació de la incidència.
- b) Per incidents no crítics, considerats així aquells que no tinguin una afectació a més d'un departament o no bloquegin el servei, el temps de resolució s'estableix en 8 hores laborables, a comptar des de la comunicació de la incidència.

Si l'avís d'incidència o petició entra a l'equip de suport de l'adjudicatari fora d'horari laboral, el temps de resolució iniciarà a partir de la primera hora laboral següent de l'adjudicatari.

Si per a la resolució d'incidències fos necessari retirar l'equip per part del tècnic de camps (per exemple per a la seva reparació), l'adjudicatari haurà de facilitar una impressora de similars característiques en un termini no superior a les 4 hores hàbils (de 08:00 a 18:00) des del moment de la retirada de l'equip, per a garantir la continuïtat del servei als usuaris finals.

En el cas que una mateixa impressora acumuli avaries continuades i/o reiterades (6 incidències en el termini d'un mes o 10 incidències en el termini de tres mesos) l'adjudicatari haurà, si així ho ha inclòs com a millora en al seva proposta, de substituir-la per una de nova les característiques del qual no siguin inferiors a la unitat retirada sense cost addicional.

6.3. Bossa d'hores per a desenvolupament o adaptació del programari per a la gestió de les impressions.

L'adjudicatària ha d'incorporar dins el servei de manteniment una bossa de 10 hores de tècnic anuals per implementar qualsevol canvi en la configuració del programari, activació de funcionalitats, creació de regles o desenvolupament en la configuració del programari per a la gestió de les impressions. En cas que les hores anuals no s'esgotin durant l'any vigent, aquestes hores pendents d'esgotar-se es sumaran al pack d'hores del següent any, en cas de ser prorrogat el contracte.

6.4. Incorporació d'equips addicionals durant vigència del contracte

Durant la vigència inicial del contracte o de qualsevol de les seves pròrrogues, l'IREC pot tenir la necessitat d'incorporar nous equips d'impressió a les seues recollides a l'apartat 2, i en aquest sentit podrà requerir a l'adjudicatària la incorporació d'impressores que no formen part de la previsió inicial d'equips a subministrar.

Aquestes impressores han d'acomplir amb els requeriments mínims previstos en aquest plec en funció del tipus d'impressora requerida (T1, T2 i T3), juntament amb les llicències necessàries del programari de gestió. Aquestes impressores no cal que siguin equips nous, però l'adjudicatari ha d'assegurar que estiguin en bones condicions i que siguin de la mateixa marca i d'un model equivalent dels oferts per l'adjudicatari a la seva oferta per a cada tipologia d'impressora.

Al moment d'elaborar aquest plec es desconeix si sorgirà aquesta necessitat ja que depèn, entre altres qüestions, de l'eventual reubicació de grups d'investigació a les seues de l'IREC i de la realització d'obres d'adequació dels espais. Per aquest motiu es preveu com a possible modificació del contracte d'acord amb l'article 204 de la LCSP. L'Import a abonar per l'IREC per aquesta modificació serà el preu per còpia ofert per l'adjudicatària en funció de la tipologia d'impressora i de les impressions efectivament realitzades i la seva tipologia.

7. Formació a l'equip d'IT i als usuaris finals.

L'adjudicatària elaborarà un pla de formació destinat a l'equip d'IT de l'IREC adequat a les necessitats informades en el present plec. L'objecte d'aquesta formació ha d'incloure la gestió d'usuaris i targetes, distribució de divers, qualsevol gestió configurada per l'IREC sobre la plataforma i tota la infraestructura (servidors, cues de treball) de la solució instal·lada, així com resolució de possibles problemes habituals.

De forma paral·lela a l'entrega, instal·lació i configuració de les impressores i el programari, l'adjudicatari impartirà de forma presencial la formació als membres de l'equip intern d'IT de l'IREC, a les oficines de l'IREC que se li comuniquin.

L'adjudicatari elaborarà un conjunt de materials formatius per als usuaris finals de l'IREC, que hauran de permetre'n la visualització online i tindran per objecte les funcionalitats configurades en el projecte i les característiques dels equips (model i marca de les impressores subministrades, configuració de les cues d'impressió i les modalitats d'alliberar documents, etc.), amb l'objectiu de facilitar el canvi al nou sistema d'impressió. L'adjudicatària facilitarà el contingut formatiu en l'entrega, instal·lació i configuració de les impressores i el programari, de manera que pugui ser consultat tant bon punt el nou sistema entri en servei. El contingut formatiu pot incloure vídeos didàctics i manuals de consulta ràpida.

8. Facturació

Els subministraments i serveis executats es facturaran d'acord amb l'indicat a la clàusula 26 del PCAP. Per a poder mantenir un correcte control dels consums i la seva facturació, l'emissió de factures per l'empresa contractista s'haurà de realitzar seguint les següents especificacions:

- a) Una primera factura a la recepció provisional dels serveis d'implantació descrits a l'apartat 5 d'aquest PPT, pels conceptes d'instal·lació i posada en marxa del equip, configuració inicial dels sistemes demanats amb la verificació correcta de funcionament, la realització de la formació en la plataforma de gestió i el subministrament de les llicències.
- b) Per al subministrament d'impressores en règim d'arrendament, suport tècnic, manteniment, subministrament de fungibles i recollida de residus: S'emetrà una única factura mensual en què haurà de constar, a més de la informació requerida al PCAP, el desglossament de les còpies fetes (amb distinció b/n o color) per impressora i seu, així com l'import d'arrendament per cada impressora.

Un cop implantat el sistema d'imputació per Centre de Cost descrit a l'apartat 4.3 d'aquest PPT les factures s'hauran d'emetre diferenciant cadascun d'aquests Centres en funció de com s'hagi configurat el sistema.

A Sant Adrià de Besòs, a data consiganda a la signatura electrònica

Victor Senero
IT Manager
Tecnologies de la Informació, Comunicació i Ciberseguretat
Fundació Institut de Recerca en Energia de Catalunya

Annex I

A continuació s'ofereix informació en base al consum anual i mensual mitjà, en base als consums dels últims 5 anys, sobre les volumetries actuals per tipus d'impressores a les seus de l'IREC a Jardins (BCN) i Tarragona (TGN):

Tipus d'impressora	Mode	Cont.Total	Cont.Anual	Cont.Mensual
T2 (Seu BCN)	b/n	194.929,00	38.985,80	3.248,82
T2 (Seu BCN)	color	480.793,00	96.158,60	8.013,22
T2 (Seu BCN)	b/n	32.365,00	6.473,00	539,42
T2 (Seu BCN)	color	104.262,00	20.852,40	1.737,70
T1 (Seu BCN)	b/n	1.099,00	549,50	45,79
T1 (Seu BCN)	color	11.368,00	5.684,00	473,67
T1 (Seu BCN)	b/n	5.504,00	688,00	57,33
T1 (Seu BCN)	color	15.354,00	1.919,25	159,94
T3 (Seu TGN)	b/n	1.099,00	549,50	45,79
T3 (Seu TGN)	color	11.368,00	5.684,00	473,67