



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS D'IMPRESSIÓ, MITJANÇANT LLOGUER, LA DISTRIBUCIÓ DELS CONSUMIBLES DELS EQUIPS, EL SERVEI DE LLOGUER, LA DISTRIBUCIÓ DELS CONSUMIBLES DELS EQUIPS, EL SERVEI TÈCNIC I MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU DELS EQUIPS PER L'AJUNTAMENT DE RIBES

CLÀUSULA 1. NECESSITAT I IDONEÏTAT DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

L'AJUNTAMENT DE RIBES disposa d'un cert número d'impressores i equips multifunció (fotocopiadores, impressores, escàners i fax) distribuïdes entre els seus edificis que donen servei als treballadors i treballadores.

Aquest contracte té per objectiu la unificació, renovació i homogeneïtzació del parc existent, per avançar en la reducció de costos globals i l'eficiència.

Es vol implantar un model de gestió ajustat a la globalitat de les necessitats de l'Ajuntament, per tal d'assolir els millors costos possibles del mercat, especialment en preu per còpia.

Els objectius són:

- Optimitzar la infraestructura de còpia, impressió i escaneig.
- Reduir la complexitat del parc actual disminuint unitats de màquines, models, consumibles i fabricants.
- Control i monitoratge del parc a través d'una gestió única.
- Disposar d'un model que garanteixi l'adaptació constant a les necessitats canviants de l'Ajuntament.
- Reduir la despesa fomentant un ús racional dels sistemes d'impressió.
- Facilitar la digitalització.
- Avançar cap a un sistema més sostenible en consum energètic.
- Optimització continua del parc instal·lat, adaptant-lo a les noves tecnologies.
- Control dels volum d'impressió generat, control de la despesa i generació d'informes de seguiment.

Situació actual

- La majoria d'equips actuals es poden considerar de tecnologia obsoleta i requereixen de la seva renovació, buscant obtenir un parc idoni en prestacions i costos per tota la durada del contracte.
- L'Ajuntament desitja tenir un sistema de pagament pel servei, en el qual es pagui un cost per pàgina A4/A3 equivalent blanc i negre i color.

CLÀUSULA 2 OBJECTE DEL CONTRACTE

Abast



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESER

Aquest contracte abasta els serveis d'impressió, fotocòpies i escanejos de l'Ajuntament.

L'Ajuntament vol iniciar l'evolució cap a una situació en la qual no sigui propietari de cap màquina i només pagui pel servei rebut; sent responsabilitat de l'adjudicatari l'enviament dels consumibles necessaris en cada moment, així com el manteniment de les màquines. Aquesta situació de total externalització de la propietat dels dispositius serà una realitat en propers contractes.

Per tant, el projecte d'externalització dels serveis d'impressió ha d'incloure:

- Proveir per part de l'adjudicatari de la màquina indicada en el present plec tècnic amb un equip nou Din A-3 color i 2 equips multifuncionals Din A-4 color seguint les característiques indicades en els requeriments tècnics mínims. Aquests equips seran propietat de l'adjudicatari i comportaran una quota mensual i un preu per pàgina.
- Gestió remota i monitoratge de cadascun dels equips d'impressió connectats a la xarxa de l'Ajuntament.
- El servei ha d'oferir un sistema de gestió que notifiqui a l'empresa adjudicatària (i a l'Ajuntament) l'estat dels consumibles, per tal de realitzar accions preventives i correctives a temps i per tal de que cada equip d'impressió estigui en perfecte estat de funcionament en tot moment.
- Informes periòdics amb forma i contingut acordat amb L'Ajuntament sobre l'ús dels diferents equips i de les incidències relacionades (i estat de les mateixes).
- L'adjudicatari haurà de proveir a l'Ajuntament d'un portal web on mitjançant un usuari i paraula de pas, es pugui accedir a la informació de totes les màquines d'impressió connectades a la xarxa, i a on es pugui llegir l'estat dels consumibles, el nombre de pàgines fetes, llistats de màquina sobre utilitzades, llistats de màquines infrautilitzades, etc.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'una eina de gestió d'incidències que permeti l'accés mitjançant un usuari i paraula de pas, des d'on es puguin seguir les incidències en curs, consultar el seu estat en temps real, i veure l'historial de les mateixes.
- Servei integral d'atenció a l'usuari i resolució d'incidències (HelpDesk), accessible via web, correu electrònic i telèfon.
- D'acord al model a implantar (definit i consensuat amb l'Ajuntament), subministrament dels equips (equips que seran propietat de l'empresa adjudicatària), instal·lació, configuració, integració al servidor d'impressió i formació als usuaris si calgués. Tot en base a les polítiques d'impressió i seguretat proposades i acordades amb L'Ajuntament, i simplificant la gestió i el manteniment.
- Manteniment preventiu, evolutiu i correctiu de tots els equips, incloent la reparació d'avaries, subministrament de peces necessàries per a la reparació, substitució de components periòdicament reemplaçables, actualitzacions necessàries, mà d'obra i desplaçaments.
- Subministrament de consumibles en el propi edifici de l'equip un mínim de dos dies abans que s'acabi consumible en ús.
- Formació i traspàs de coneixement a l'equip tècnic de l'Ajuntament.



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESE

Queda exclòs d'aquest procediment obert el subministrament de paper per als diferents equips d'impressió inclosos en ell.

CLÀUSULA 3 CONDICIONS DEL SERVEI

Requeriments per a la implantació.

Previ a qualsevol actuació, tots els equips actuals hauran de ser identificats i etiquetats de forma individual per tal de facilitar el futur del servei i les renovacions d'equips.

D'igual manera, els equips hauran de ser etiquetats abans o en el moment de la seva instal·lació.

La implantació inclourà l'entrega in situ dels equips a instal·lar, així com la retirada dels que seran substituïts. Caldrà preveure la seva instal·lació, etiquetat, integració, posta en marxa, i configuració a l'equipament informàtic de les persones usuàries que han de fer ús d'ells i la corresponent formació.

Requeriments dels equip

Pels dispositius que hauran de ser renovats, l'Ajuntament classifica els model d'equip d'impressió necessaris, amb els següents requeriments mínims:

Model 1 – Multifuncional A3 Color

- Equip tecnologia làser.
- Velocitat mínima d'impressió i còpia: 30 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior a 11 segons.
- Resolució d'impressió: 1200 x 1200ppp.
- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 25.000 pàgines.
- Capacitat de gramatge admès: De 60 a 300 gr/m2.
- Mides suportades: A3, A4, A5 i A6.
- Capacitat mínima: 2 safates de 500 fulls + Entrada manual de 100 fulls.
- L'equip ha d'incloure el llenguatge d'impressió PostScript 3 de sèrie
- L'equip ha d'incloure un disc dur de 256GB SSD
- L'equip ha d'incloure taula base amb pedestal.
- Possibilitat d'afegir dues safates addicionals de mínim 500 fulls cadascuna.
- Escaneig a doble cara d'una sola passada.
- Escaneig a carpeta, correu i FTP.
- L'equip ha de permetre solucions d'Accounting i gestió d'usuaris. Opcionalment haurà de tenir la capacitat de permetre la instal·lació d'un embegut per a la funcionalitat Pull Print o Follow Me.
- L'equip ha d'incloure finalitzador plegador i grapador

Model 2 – Multifuncional A4 Color



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESER

- Equip tecnologia de tinta.
- Velocitat mínima d'impressió i còpia: 40 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior a 7 segons.
- Resolució d'impressió: 1200 x 1200 ppp.
- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 500 pàgines.
- Capacitat de gramatge admès: De 60 a 180 gr/m2.
- Mides suportades: A4, A5 i A6.
- Capacitat mínima: 2 safates de 500 fulls + Entrada manual de 100 fulls.
- Possibilitat d'afegir dues safates addicionals de mínim 500 fulls cadascuna.
- Escaneig a doble cara d'una sola passada.
- Escaneig a carpeta, correu i FTP.

Les unitats previstes són les següents:

MODEL	UNITATS
1	1
2	2

Tots aquest equip hauran de poder (sense cost afegit per L'Ajuntament):

- Aplicar Control remot per a detecció de l'estat dels consumibles (i avis en cas de necessitat de canvi) així com per l'estat de servei de la impressora i les seves incidències.
- Aquest software que permet el control remot i el monitoratge haurà de subministrar informació sobre l'ús de cada equip (comptadors d'impressió en color, comptadors d'impressió en B/N, de fotocòpies, de pàgines escanejades, etc).
- Encara que l'usuari principal d'aquest sistema de gestió serà l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament també podrà consultar el sistema i extreure'n informació en moments puntuals i a voluntat.
- Els equips multifuncionals permetran l'escaneig de documents i la redirecció dels documents escanejats a bústies de correu que podran ser configurades en cada equip. També hauran de poder enviar a unitats de xarxa (carpetes compartides d'equips Windows) i han de poder disposar d'un sistema d'impressió al núvol mitjançant enviament d'adjunts a correus electrònics d'una bústia de correu de la impressora.
- Tots els equips incorporaran funcionalitats d'estalvi energètic, com "sleep" o apagat automàtic que es pugui configurar segons el temps de no utilització.
- Els equips multifuncionals han de permetre la impressió segura de documents, permetent que l'usuari envii un treball d'impressió a un equip i faci efectiva la impressió quan estigui davant del dispositiu.

Servei de monitoratge i atenció a l'usuari. Reporting.



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESE

Aquest servei permetrà a l'adjudicatari (i a l'Ajuntament) tenir informació del què passa en els diferents equips d'impressió tant a nivell d'ús com de qualitat de servei.

L'empresa adjudicatària es compromet a monitoritzar tot el parc d'impressió, tant els equips que estan configurats a la xarxa com els equips connectats per USB.

Dintre de la informació recollida i gestionada per l'adjudicatari estarà el nivell d'ús/desgast dels diferents consumibles, de forma que l'adjudicatari subministrarà el recanvi pertinent abans del seu esgotament i de l'aturada del funcionament. Aquest subministrament es farà en el propi centre on estigui instal·lat l'equip, i les despeses d'enviament i retirada de consumibles aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Dintre de tots els recanvis de les màquines, l'Ajuntament s'encarregarà de reposar només els que es considerin consumibles (tònners, cartutxos, tambors, dipòsits, etc.). La resta de components hauran de ser canviats per l'adjudicatari.

La detecció d'incidències i alarmes dels equips hauran de ser gestionades en horari d'oficina de l'Ajuntament.

El servei de monitoratge de l'adjudicatari haurà de ser transparent per a l'Ajuntament, i permetrà accedir a la mateixa informació que l'adjudicatari sobre el parc instal·lat.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de recollir totes les incidències dels usuaris en relació als dispositius motiu del contracte.

Aquesta atenció s'haurà de poder realitzar com a mínim en horari d'oficina i mitjançant una web de gestió d'incidències, atenció telefònica i correu electrònic.

Dintre de la fase de desplegament i formació dels usuaris, es farà difusió del telèfon directe que l'adjudicatari ofereixi per a les atencions relacionades amb el servei d'impressió i del correu electrònic corresponent.

Mensualment l'adjudicatari lliurarà al CHV un informe de les trucades i correus rebuts, tipus d'incidència, dates, usuari i resolució.

Servei de manteniment correctiu

L'adjudicatari etiquetarà tots els seus equips d'impressió indicant la marca comercial de l'adjudicatari, telèfon de contacte, correu electrònic de contacte i codi o número de sèrie identificador de l'equip.

Tant per una alarma detectada pel sistema de monitoratge i gestió remota, com per una incidència donada d'alta per una persona usuària, les avaries (mal funcionament o no funcionament) d'un equip hauran de ser resoltes en un temps màxim del següent dia laborable.

L'adjudicatari proporcionarà atenció "in situ" sempre que sigui necessari o li sigui requerida pels tècnics de l'Ajuntament.



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESE

En cas de no ser possible la reparació de l'equip en el termini indicat, l'empresa adjudicatària haurà de deixar un equip (d'iguals o superiors prestacions) en substitució mentre no es resol l'avaria o es substitueix definitivament l'equip avariament per un de nou (a càrrec de l'adjudicatari).

L'SLA (Service Level Agreement o nivell de servei acordat) quedarà definit per:

- Temps de resposta màxim: **5 hores**
Temps de resposta màxim: es comptabilitza des del moment de la recepció de l'avís fins que el servei tècnic de l'adjudicatari comença a treballar en la resolució de l'avaria.
- Temps de resolució màxim: **3 dies laborables**
Temps de resolució màxim: es comptabilitza des del moment de l'avís fins la resolució de la incidència o substitució de l'equip avariament.

L'horari de servei serà de dilluns a divendres de 08:00h a 18:00h.

En un principi, totes les reparacions hauran de ser realitzades "in situ". En cas de substitució, l'adjudicatari ho haurà de comunicar prèviament a l'Ajuntament, que n'haurà d'autoritzar el canvi en tots els casos.

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

Per a la correcta prestació del manteniment correctiu, l'Ajuntament proporcionarà accés als espais objecte del servei al personal tècnic de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de presentar en el termini requerit a l'Ajuntament, un informe en el que es pugui verificar l'estat dels avisos d'incidències i del compliment dels SLAs oferts. Per a cadascuna de les incidències haurà de constar l'hora i data de notificació, temps de resposta, identificació de l'equip, canal d'avís i usuari, tipus d'actuació o reparació i explicació de la mateixa, material utilitzat i/o substituït, temps de reparació i observacions.

Seguiment del contracte

L'adjudicatari i l'Ajuntament realitzaran, com a mínim, una reunió semestral per a valorar l'estat del servei, analitzar-lo i fer noves propostes d'optimització i racionalització.

En aquestes reunions, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe que detalli una sèrie de propostes de millora, orientades a l'optimització del parc.

Altres especificacions



AJUNTAMENT DE RIBES DE FRESE

El lliurament d'equips es farà segons les especificacions de l'Ajuntament però majoritàriament es realitzaran a l'edifici on es desenvolupa l'activitat del servei.

Quan els models d'equips tinguin la capacitat de disposar de consumibles d'alta capacitat, sempre s'haurà d'instal·lar el model d'alta capacitat.

Tots els consumibles lliurats dintre del marc d'aquest contracte hauran de ser de **marca original** del fabricant de l'equip, i d'alta capacitat (sempre que n'hi hagi disponibilitat).

L'adjudicatari i els seus treballadors compliran amb les prescripcions tècniques i d'ús especificades pel fabricant dels equips subministrats en el marc d'aquest contracte.

Equip del projecte

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els recursos humans necessaris per finalitzar la implantació del projecte en el termini màxim de tres mesos des de la signatura del contracte fins a la instal·lació en xarxa de l'últim equip que caldrà proveir, amb tots els paràmetres de qualitat, supervisió, etc. indicats en aquest plec.

També designarà una persona responsable tècnica del projecte, que serà el principal interlocutor amb l'Ajuntament pel seguiment d'aquest contracte.

L'Ajuntament designarà una persona responsable del seguiment, supervisió i coordinació del projecte.

Mesures mediambientals

L'adjudicatari es compromet a reciclar els consumibles retirats i a establir mesures en pro de la preservació del medi ambient i totes aquelles que siguin d'aplicació obligatòria. A tal efecte repartirà per les diferents ubicacions de l'Ajuntament contenidors de reciclatge de consumibles, i se'n responsabilitzarà de la seva recollida.

Els equips subministrats hauran de tenir, com a mínim, la qualificació EnergyStar. L'adjudicatari disposarà de tots els residus generats pel moviment i provisió de màquines (caixes de cartró, porexpan, embolcalls de plàstic i altres components) i els portarà a un punt de reciclatge.

Ribes de Freser, a data de la signatura electrònica