



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS D'IMPRESSIÓ, MITJANÇANT LLOGUER, LA DISTRIBUCIÓ DELS CONSUMIBLES DELS EQUIPS, EL SERVEI TÈCNIC I MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU DELS EQUIPS PEL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

ÍNDIX

1. NECESSITAT I IDONEÏTAT DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE	3
1.1 Situació actual	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.1 Abast.....	3
3. CONDICIONS DEL SERVEI.....	5
3.1 Requeriments dels equips.....	5
3.2 Servei de monitoratge i atenció a l'usuari. Reporting.....	8
3.3 Servei de manteniment correctiu	9
3.4 Seguiment del contracte	10
3.5 Altres especificacions	10
3.6 Equip del projecte	11
3.7 Equipament actual propietat del CHV.....	11
3.8 Mesures mediambientals.....	12
4. CONTINGUT DEL SOBRE B	12

1. NECESSITAT I IDONEÏTAT DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

El Consorci Hospitalari de Vic (CHV) disposa d'un cert nombre 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 del CHV, 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 del CHV.
- 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 volums d'impressió generat, control de la despesa i generació d'informes de seguiment.

1.1 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'empresa adjudicatària haurà de renovar la majoria de l'equipament actual per dispositius nous, d'acord amb els requeriments previstos en el present plec.
- El CHV 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, que sigui igual per totes les màquines objecte del concurs (un cost còpia igual per totes les tipologies).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1 Abast

Aquest contracte abasta els serveis d'impressió, fotocòpies i escanejos del CHV.

El CHV vol iniciar l'evolució cap a una situació en la qual no sigui propietari de cap màquina i només pagui pel servei rebut; sent responsable 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, però en el present l'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de la totalitat del servei d'una part de la base d'impressió actual, de la qual n'és propietària el CHV. Concretament es tracta de 150 dispositius d'impressió làser de la marca HP.

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

- Proveir per part de l'adjudicatari de les màquines indicades en el present plec tècnic amb equips nous seguint les característiques indicades en els requeriments tècnics mínims. Aquestes màquines seran propietat de l'adjudicatari i comportaran una quota mensual i un preu per pàgina.
- Conservar 150 dispositius d'impressió de la marca HP, els quals comportaran un preu per pàgina.
- Gestió remota i monitoratge de cadascun dels equips d'impressió connectats a la xarxa del CHV.
- El servei ha d'oferir un sistema de gestió que notifiqui a l'empresa adjudicatària (i al CHV) 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 el CHV sobre l'ús dels diferents equips i de les incidències relacionades (i estat de les mateixes).
- L'adjudicatari haurà de proveir al CHV 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 sobreutilitzades, llistats de màquines infrautilitzades, etc.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'una eina de tíqueting 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 entre l'adjudicatari i el CHV), subministrament dels nous equips (equips nous a estrenar i 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 el CHV, i simplificant la gestió i el manteniment unificant models d'equips d'impressió.
- 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 traspass de coneixement a l'equip tècnic del CHV.

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

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 unívoca per tal de facilitar el futur del servei i les renovacions d'equips.

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

La implantació inclourà el trasllat dels equips a instal·lar, així com la retirada dels equips que seran substituïts. Pels equips nous, caldrà preveure la seva instal·lació, etiquetat, integració, posta en marxa, i configuració als equips dels usuaris que han de fer ús d'ells i la corresponent formació.

3.1 Requeriments dels equips

Tots els dispositius a renovar hauran de ser nous i sense cap ús. No s'admetran equips amb ús previ o remanufacturats.

Pels dispositius que hauran de ser renovats, el CHV classifica els models d'equips d'impressió necessaris, amb els següents requeriments mínims:

Model 1 – Impressora A4 BN

- Equip làser.
- Velocitat mínima d'impressió: 50 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior a 6 segons.
- Resolució d'impressió: 1200x1200ppp.
- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 15.000 pàgines.
- L'equip ha de permetre instal·lar un disc dur opcional de 500GB xifrat.
- Capacitat de gramatge admès: de 60 a 199 gr/m2.
- Capacitat mínima: Safata de 550 fulls + Entrada manual de 100 fulls.
- Possibilitat d'afegir safates addicionals de mínim 550 fulls.
- L'equip ha de portar un únic consumible: tòner + tambor integrats.
- Durada del consumible mínima 23.000 pàgines al 5% de cobertura.
- 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 de permetre integrar, dins del dispositiu, el lector de targetes de proximitat.
- Mides màximes: amplada x fons x alçada: 418 x 376 x 326 mm.

Model 2 – Multifuncional A4 BN

- Equip làser.
- Velocitat mínima d'impressió i còpia: 52 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior de 5,4 segons.
- Resolució d'impressió: 1200x1200ppp.

- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 40.000 pàgines.
- Capacitat de gramatge admès: de 60 a 199 gr/m2.
- Capacitat mínima: 2 safates de 550 fulls + Entrada manual de 100 fulls.
- L'equip ha d'incloure moble base pedestal.
- Velocitat mínima d'escaneig: 111 ipm.
- Escaneig a doble cara d'una sola passada.
- Escaneig a carpeta, correu i FTP.
- L'equip ha de permetre instal·lar un disc dur opcional de 500GB xifrat.
- Consumible d'alta duració, 50.000 pàgines al 5% de cobertura.
- 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 de permetre integrar, dins del dispositiu, el lector de targetes de proximitat.

Model 3 – Impressora A4 Color

- Equip làser.
- Velocitat mínima d'impressió: 43 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior de 6,9 segons.
- Resolució d'impressió: 600x600ppp.
- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 15.000 pàgines.
- Capacitat de gramatge admès de 60 a 220 gr/m2.
- Capacitat mínima: Safata de 550 fulls + Entrada manual de 50 fulls.
- Possibilitat d'afegir una safata addicional de mínim 550 fulls.
- Memòria estàndar d'1,5GB
- 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 de permetre integrar, dins del dispositiu, el lector de targetes de proximitat.

Model 4 – Multifuncional A4 Color

- Equip làser.
- Velocitat mínima d'impressió i còpia: 43 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior de 7,3 segons.
- Resolució d'impressió: 600x600ppp.
- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 15.000 pàgines.
- Capacitat de gramatge admès: De 60 a 220 gr/m2.
- Capacitat mínima: Safata de 550 fulls + Entrada manual de 100 fulls.
- Possibilitat d'afegir una safata addicional de mínim 550 fulls.
- Velocitat mínima d'escaneig: Fins a 94 ipm.
- Escaneig a doble cara d'una sola passada.
- Escaneig a carpeta, correu i FTP.
- Possibilitat d'incloure disc dur opcional HDD de 500 GB o SSD de 256GB.
- Memòria estàndard de 6GB.

- 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.
- Inclou butxaca de hardware que permet integrar dins del dispositiu el lector de targetes de proximitat.

Model 5 – Multifuncional A3 Color

- Equip làser.
- Velocitat mínima d'impressió i còpia: 30 ppm.
- Temps de primera pàgina: Inferior a 9,5 segons.
- Resolució d'impressió: 1200x1200ppp.
- Tarja de xarxa.
- Volum mensual màxim recomanat: Fins a 20.000 pàgines.
- Capacitat de gramatge admès: De 60 a 300 gr/m2.
- Mides suportades: A3, A4, A5 i A6.
- Capacitat mínima: 2 safates de 520 fulls + Entrada manual de 100 fulls.
- L'equip ha d'incloure taula base amb pedestal.
- Possibilitat d'afegir dues safates addicionals de mínim 520 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.
- Inclou butxaca d'integració de hardware que permet integrar dins del dispositiu el lector de targetes de proximitat.
- El dispositiu ha d'admetre la possibilitat d'augmentar la velocitat màxima de còpia i d'impressió fins a 35 pàgines per minut sense necessitat de canviar l'equip.

Model 6 – Plòter

- Equip injecció de tinta.
- Velocitat mínima: 75 impressions A1 per hora.
- Resolució d'impressió: 2400x1200ppp.
- Tarja de xarxa.
- Gramatge admès: De 60 a 270 gr/m2.
- 4 tintes individuals separades (Cian, magenta, groc i negre).
- Ample mínim de línia: 0,02 mm.
- Alimentació per fulles o rotllo.
- Talladora horitzontal automàtica.

Solució 7 – Solució de Control d'usuaris

- Aplicar polítiques d'impressió corporatives (impressió a doble cara i en blanc i negre per defecte, etc.).
- Establir quotes d'impressió comunes per tots els dispositius, en funció del perfil d'usuari.
- Disposar d'una plataforma única i centralitzada que permeti comptabilitzar les impressions realitzades per tots els usuaris en la suma dels dispositius de la xarxa del CHV.

- Generar notificacions emergents en base a polítiques, que ofereixin als usuaris la possibilitat de canviar els paràmetres d'impressió d'un document prèviament enviat (missatge d'avís per ús de color, per imprimir un document superior a X pàgines, per imprimir un correu electrònic. etc.).

Les unitats previstes (Total 246 impressores i 1 Software) per a cada un dels models són les següents:

MODEL	UNITATS
1	220
2	5
3	7
4	10
5	3
6	1
7	1

Tots els equips proposats pels licitadors hauran de ser del mateix fabricant.

Tots aquest equips hauran de poder (sense cost afegit pel CHV):

- Aplicar Control remot per a detecció de l'estat dels consumibles (i avís 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, el CHV 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.

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

Aquest servei permetrà a l'adjudicatari (i al CHV) 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, el CHV 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 de dilluns a divendres, de 08:00h a 18:00h.

El servei de monitoratge de l'adjudicatari haurà de ser transparent per al CHV, 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 eina 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.

3.3 Servei de manteniment correctiu

L'adjudicatari etiquetarà totes les seves màquines indicant la marca comercial de l'adjudicatari, telèfon de contacte, correu electrònic de contacte i codi o número de sèrie identificador de la màquina.

Tant per una alarma detectada pel sistema de monitoratge i gestió remota, com per una incidència donada d'alta per un usuari, 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 del CHV.

Cas de no ser possible la reparació de la màquina 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: 4 hores
Temps de resposta màxim: es comptabilitza des del moment de la recepció de l'avís fins que el tècnic de l'adjudicatari comença a treballar en la resolució de l'avaria.
- Temps de resolució màxim: 2 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.

CHV disposarà d'equips de back up a les seves instal·lacions que aniran a càrrec de l'adjudicatari:

MODEL	UNITATS
1	4
2	2

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 al CHV, 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, el CHV proporcionarà accés als espais objecte del servei al personal tècnic de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de presentar en el termini requerit pel CHV, 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.

3.4 Seguiment del contracte

L'adjudicatari i el CHV 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.

3.5 Altres especificacions

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

Quan els models d'impressora 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.

3.6 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'última impressora que caldrà proveir, amb tots els paràmetres de qualitat, supervisió, etc. indicats en aquest plec.

També designarà un responsable tècnic del projecte, que serà el principal interlocutor amb el CHV pel seguiment d'aquest contracte.

El CHV designarà un responsable del seguiment, supervisió i coordinació del projecte.

3.7 Equipament actual propietat del CHV

En l'actualitat el CHV disposa d'una sèrie d'equipament de la marca HP que ha de ser inclòs dins del present contracte. El servei sobre aquests dispositius inclourà els consumibles i peces originals del fabricant, i la mà d'obra del servei tècnic, necessaris pel seu correcte funcionament, així com la resta de serveis i requeriments expressats per la resta de dispositius nous.

Els equips a mantenir (Total 150 impressores) són:

MODEL EQUIVALENT	DISPOSITIU	UNITATS
Model 1	HP LASERJET M605DNM	2
Model 1	HP LASERJET M608DN	1
Model 2	HP LASERJET PRO M404dn	98
Model 2	HP LASERJET MANAGED E40040dn	10
Model 2	HP LASERJET M430F	7
Model 3	HP LASERJET PRO M408dn	20
Model 3	HP LASERJET PRO M428fdn	9
Model 3	HP LASERJET PRO M428dw	1
Model 4	HP LASERJET MANAGED MFP E42540f	1
Model 4	HP COLOR LASERJET PRO M238fdw	1

Cal preveure que al tractar-se d'equips que no tenen la consideració de nous, si al llarg del contracte presenten una averia que suposa el final de vida d'algun d'ells, aquest haurà de ser reemplaçat per un equip de les mateixes característiques que les del model que correspongui. Si la renovació de l'equip es produeix al llarg del primer any de contracte, el dispositiu haurà de ser nou, en el supòsit que el reemplaçament tingui lloc a partir del mes 13 de contracte, no caldrà que el dispositiu sigui nou, però com a màxim haurà de tenir la mateixa antiguitat que la resta de dispositius comptada des de l'inici del contracte, i haurà d'estar ajustat als requeriments tècnics mínims previstos per a cada una de les tipologies. Aquests equips quedaran incorporats al servei i suposaran un cost addicional mensual de lloguer de l'equip.

3.8 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 del CHV 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.

4. CONTINGUT DEL SOBRE B

S'haurà d'aportar una memòria que detalli els següents punts:

1. Designar un responsable tècnic del projecte, que serà el principal interlocutor amb el CHV pel seguiment d'aquest contracte.
2. Detallar les propostes de conscienciació