

## PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

**Expedient:** renovació i manteniment del sistema d'impressió de l'Ajuntament de Cambrils i els seus organismes i empreses municipals.

**Contracte:** X2023071707.

### 1 INTRODUCCIÓ

El parc d'impressió de la corporació (Ajuntament de Cambrils, els seus tres organismes autònoms i les seves dues empreses municipals) és extremadament antic ja que la majoria de màquines són de l'any 2015-2016 i cal actualitzar-lo.

El present contracte pretén renovar bona part del parc d'impressió, mitjançant l'arrendament de màquines amb opció de compra (automàtica al finalitzar el contracte), adquisició o renovació de llicències (*Papercut* i altres) i els serveis de manteniment típics associats al bon funcionament d'aquests contractes.

També es contempla, no obstant, la possibilitat de no substituir aquelles màquines amb menor ús i realitzar-ne únicament el manteniment, traslladant-les a altres dependències o ubicacions amb menor necessitat. Aquesta mesura, a banda de l'estalvi de costos, es pretén dur a terme per la reducció de l'impacte ambiental i l'*e-waste* en consonància amb els ODS.

El contracte s'articularà amb el lloguer de màquines, d'una banda, i en el seu manteniment mitjançant l'abonament de preu per còpia (i una tarifa plana pel plotter).

### 2 ÍNDEX

1	Introducció.....	1
2	Índex.....	1
3	Objecte del Contracte.....	3
4	Abast.....	3
5	Durada del contracte.....	4
6	Situació actual.....	4
6.1	Papercut.....	4
6.2	Desplegament de les impressores a la xarxa de PC Windows.....	5
6.3	Ubicacions.....	5
6.4	Casuístiques especials:.....	6
6.5	Volum mig d'impressions.....	6
7	Requeriments.....	7

7.1	Equips homologats .....	8
7.2	Programari de gestió .....	10
7.3	Impressores existents.....	11
7.4	Plotter existent.....	11
8	Implantació del contracte .....	11
8.1	Dates límits d'execució:.....	13
8.1.1	Primer mes de la signatura del contracte.....	13
8.1.2	Durant els tres primers mesos del contracte.....	13
8.1.3	Durant els sis primers mesos.....	13
8.1.4	Abans del primer any de contracte .....	13
8.1.5	Abans del segon any del contracte .....	13
8.2	Pla de formació.....	13
9	Suport posterior a la implementació.....	14
9.1	Reunions de seguiment del contracte .....	15
9.2	Revisió anual.....	15
10	Facturació.....	15
11	Acords de nivell de servei (ANS).....	15
11.1	ANS d'implementació .....	15
11.2	ANS de manteniment.....	16
12	Modificats del contracte.....	17
13	Clàusules generals.....	17
13.1	Aspectes lingüístics.....	17
13.2	Imatge corporativa.....	17
13.3	Normativa i característiques TIC.....	17
13.4	Confidencialitat .....	17
13.5	Resposta a incidents de seguretat.....	18
13.1	Auditories .....	18
13.2	Mitjans personals.....	18
13.3	Relació amb l'ajuntament.....	18
13.4	Traspàs del coneixement .....	18
13.5	Llicenciamnt.....	19
13.6	Propietat de la informació .....	19
13.7	Devolució del servei.....	19

14	Annex I: llista d'impressores.....	19
15	Annex II: llista d'impressions de papercut .....	20
16	Annex III: model proposta d'impressores a reutilitzar .....	20

### **3 OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte serà el subministrament d'equips d'impressió i digitalització de la corporació, mitjançant un arrendament, on s'exercirà l'opció de compra sense quota addicional i de forma automàtica en la finalització del contracte.

Els subministrament inclou les màquines, la seva instal·lació, la retirada dels equips que no vulgui conservar l'Ajuntament, tots els components necessaris pel seu funcionament al llarg del contracte (tònors i la resta de material fungible), la retirada dels components utilitzats pel seu reciclatge, les llicències de programari (*Papercut* i altres) i la seva renovació.

El servei de manteniment haurà de cobrir i garantir totes les necessitats al llarg de la durada del contracte, d'acord a les especificacions del present plec, per tal d'assolir el correcte funcionament del sistema amb les menors incidències possibles.

Així mateix, per contribuir a la sostenibilitat i reduir l'impacte econòmic de cara a la corporació, es demana als possibles licitadors que es conservin aquelles màquines que creguin convenients, reubicant-les si s'escau a altres ubicacions. S'estableix un mínim de màquines a conservar i a renovar.

### **4 ABAST**

El contracte contempla l'equipament i els serveis per la corporació: Ajuntament de Cambrils, Patronat Municipal de Turisme, Museu d'Història de Cambrils, Escola Municipal de Música i les empreses municipals INGESOL EPEL i APARCAM.

Els subministrament i serveis es realitzaran en els edificis on sigui necessari, tant en els actuals com en els que puguin sorgir, en el municipi de Cambrils. L'anterior inclou el subministrament de màquines, els consumibles (incloent grapes o tinta de plotter), la retirada dels mateixos per al seu reciclatge, instal·lacions, reparacions, trasllats o retirades de màquines i els altres aspectes contemplats en el plec.

L'adjudicatari també serà responsable de la gestió del sistema *Papercut* i resta del programari, tant des de la perspectiva d'instal·lació, configuració i actualització. Realitzarà totes les adquisicions de llicències i la seva renovació. Totes les llicències aniran a nom de l'Ajuntament de Cambrils i s'inclouen en el preu del contracte.

No s'inclou en l'abast:

- El subministrament de paper per a la impressió i còpia.
- La infraestructura de xarxa de comunicacions o elèctrica.
- L'alta o baixa d'usuaris en *Papercut*, salvat que ho ofereixi en la seva proposta. Sí que està inclosa la càrrega dels usuaris inicials.

- Gestió de fax, ja que l'Ajuntament disposa d'un servei *d'e-fax*.
- Costos de llicència de sistemes operatius de servidor Windows.
- Les targetes sense fils emprades per fitxar mitjançant RDIF, ja que es reaprofitaran les existents i les noves s'adquiriran a banda.

## 5 DURADA DEL CONTRACTE

El contracte durarà quatre anys. S'iniciarà el primer dia del mes i, en qualsevol cas, després de 15 dies naturals des de la signatura del contracte. Entre la signatura del contracte i l'entrada en vigor es duran a terme treballs preparatoris i les tasques de replanteig necessàries.

En cas de conflicte d'aquesta clàusula amb el que especifiqui el plec administratiu, preval l'administratiu.

## 6 SITUACIÓ ACTUAL

La corporació disposa d'unes 106 impressores marca Ricoh adquirides el 2015 / 2016 i sobre les que s'ha anat fent el manteniment fins a dia d'avui. Una bona part de les impressores ha sobrepassat la seva vida útil, en quan a ús, i és necessari renovar-les. A l'Annex I s'inclou una llista de les impressores i el seu comptador. Existeix un únic plotter.

En l'annex 2 es proporciona un resum de *Papercut* en quan a impressions. Aquests fitxers es publicaran també en format full de càlcul per facilitar el treball als licitadors.

També disposa diverses impressores HP, anteriors a 2015, de molt poc ús i que l'ajuntament adquireix tòners directament i sobre les que no s'efectua manteniment ni figuren a *Papercut*. A efectes de la confecció de les ofertes es poden obviar ja que no seran responsabilitat de l'adjudicatari.

### 6.1 Papercut

En quan a *Papercut*, les característiques del sistema actual són les següents:

Descripció	Valor
Versió actual	22.0.10 (Build 65997)
Versió amb llicència	22
Llicències d'usuari	Il·limitats
Dispositius amb llicència	57 (55 utilitzats)
Estacions de alliberament sota aquesta llicència	1 (0 utilitzades)
Finestres emergents de clients avançats sota aquesta llicència	Il·limitades
Site Servers llicenciats	Il·limitats
Suport vàlid fins a	22-jun-2024 <sup>1</sup>
Actualitzacions de programari disponibles fins	22-jun-2024
Mòduls sota aquesta llicència	Print Control Module

**Taula 1:** dades programari *Paper Cut*

<sup>1</sup> L'Ajuntament realitzarà la renovació del manteniment d'ofici, en cas que el contracte no estigui formalitzat.

Totes les llicències de dispositiu són per màquines Ricoh i tots els servidors son *in-premises*.

Pel que fa l'arquitectura, existeix un servidor principal i dos *Site Servers*: APARCAM i a la Torre de Llimó – espai de Co-Working.

NOMBRE DEL SITIO ↑	NOMBRE DEL SERVIDOR	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	DISPOSITIVOS HOSPEDADOS
Conectado [redacted] VIVER	[redacted]	29-sep-2023 14:44:20	1
Conectado [redacted] Aparcam	[redacted]	29-sep-2023 14:43:59	3

Els usuaris estan sincronitzats amb el directori actiu en el sistema *Papercut*, però s'ha de refrescar manualment. També existeixen usuaris que es donen d'alta manualment per aquells espais externs (co-working) o si no estan al domini (personal d'altres AAPP o empreses de suport).

Per les impressores multifunció existeix el servei d'impressió retinguda; on els usuaris només poden desbloquejar un treball si inicien sessió amb PIN que poden configurar mitjançant una interfície web de *Papercut*.

Així mateix, els usuaris no poden usar la resta de funcionalitats de les multifunció sense identificar-se.

Es considera que el sistema està infrautilitzat i es pretén millorar les seves funcionalitats amb la implementació del present contracte.

## 6.2 Desplegament de les impressores a la xarxa de PC Windows

La majoria del parc de l'ajuntament funciona sobre un sistema operatiu Windows 10, tot i que és possible que existeixin dispositius puntuals tipus iOS. S'haurà d'assegurar la compatibilitat amb Windows 11, ja que es farà la transició el 2025. En quan a dispositius mòbils s'empra principalment Android però existeixen iOS puntuals.

El desplegament a les impressores, en el domini, es realitza mitjançant *GPOs* per *OU*. Les cues de les impressores estan al respectiu servidor de *Papercut*.

Algunes impressores puntuals estan connectades directament als equips (la cua d'impressió de l'equip apunta a la impressora en lloc del servidor d'impressió). Això passa especialment en la Policia Local i Oficines d'Atenció al Públic.

Les cues d'impressió estan configurades amb el nom "MPYYYYZZ", on primer s'inclou el model de la màquina, un codi de tres lletres del departament i un número correlatiu. Això causa confusió als usuaris que han de buscar una màquina per departament o planta.

## 6.3 Ubicacions

A dia d'avui, les impressores estan ubicades en les següents ubicacions.

Codi	Edifici	Adreça
AJC	Ajuntament de Cambrils	Pl. de l'ajuntament 4.
ATENEU	Ateneu Juvenil	Av Horta Sta Maria, 14
CASAL	Casal Municipal	Avinguda de Sant Joan Baptista de la Salle, 13
PLACID	Sant Plàcid	C/ Sant Plàcid, 5
BIBLIO	Biblioteca Municipal	Carrer Alfons i el Cast, 2

Codi	Edifici	Adreça
LLIMO	Torre del Llimó - coworking	C\ Creus, 37-39
BASSES	Centre Cívic les Basses	c/ Sant Pere núm 32
VILAFOR	Centre Cívic Vilafortuny	Avinguda del Castell de Vilafortuny, 33
ALBA	Centre Alba	Plaça de Carles Roig, 9
ESPORT	Pavelló Esportiu	plaça de l'ajuntament 1
ATLETISME	Pista atletisme	Camí del Cementiri, 12
PTT	Escola d'Hosteleria	Carrer Estel, 2
CCULTURAL	Centre Cultural	Carrer de Sant Plàcid, 18-20,
JUTJAT	Jutjat de Pau	Plaça de la Vila, 1
BRIGADA	Edifici de la Brigada	Carrer de la Corona d'Aragó s/n
RADIO	Radio Cambrils	Grup Sant Pau, 0 S N
TURISME	Patronat Municipal de Turisme	Passeig de les Palmeres, 1
MUSEU	Patronat Museu d'Història	Via Augusta, 1
TALLERO	INGESOL – Forn del Tallero	Carrer Cardenal Vidal i Barraquer, 24
APARCAM	Aparcam	Av. del Sol, 67

**Taula 2:** instal·lacions municipals actuals

#### 6.4 Casuístiques especials:

- En la Biblioteca Municipal existeix un sistema per cobrar les impressions que es realitzen. Consisteix en un servidor intermedi, que rep les peticions d'impressió, les descompta d'un crèdit i les envia directament a la cua de la impressora. A efectes del licitador, es tracta d'una impressora, gestionada en el marc del contracte, que no es troba a *Papercut* i que disposa de sortida a Internet
- A la Torre del Llimó existeix un sistema de pagament per ús en l'espai de *co-working* amb el següent funcionament: s'emeten targetes NFC per usuaris externs, que es vinculen a usuaris individuals del *PaperCut*. Els usuaris externs abonen una taxa pel número de còpies i personal municipal, que tenen un rol d'administració limitat als usuaris externs, ho introdueixen directament al *PaperCut*.
- A Aparcam disposa també de sistema d'autenticació amb targetes NFC per accedir a *PaperCut*.
- Hi ha alguna impressora que no estan connectades a *Papercut* i, en algun cas, sense connexió a Internet.

#### 6.5 Volum mig d'impressions

El volum mig anual

Ens	Impressions B/N	Impressions color
Ajuntament de Cambrils	1.800.000	330.000
Patronat de Turisme	64.000	37.000
Museu d'Història	12.800	4.600
Escola de Música	88.000	7.300
APARCAM	13.200	3.200
Ingesol EPEL	13.100	3.000

Les dades d'Ingesol EPEL contempen una previsió per la incorporació de noves màquines.

El plotter (un únic per l'Ajuntament) s'estima uns 360 metres en B/N i 1.400 metres en color a l'any. A efectes de manteniment es calcula un import en tarifa plana de 200 € anuals (sense IVA) i el preu d'un cartutx de tinta anual, que els licitadors oferiran en la seva oferta.

## 7 REQUERIMENTS

L'empresa adjudicatària haurà de proposar un sistema que compleixi com a mínim les prestacions i serveis següents i que s'adeqüi a les condicions indicades:

- La gestió de les impressores estarà basada en el sistema *Papercut*, del qual l'Ajuntament ja té llicència i disposa de diverses llicències de dispositiu per màquines Ricoh, que actualment funcionen amb un "sistema operatiu" *Java*.

Si l'adjudicatari ofereix una altre marca/sistema d'impressores, si fos necessari i en qualsevol cas, quedaran inclosos en el preu del contracte l'adaptació d'aquestes llicències de dispositiu de al sistema que ofereixi.

També haurà de contemplar l'adquisició de les llicències de dispositiu necessàries a nom de l'Ajuntament de Cambrils.

- L'adjudicatari realitzarà la renovació de les llicències de *Papercut*, a nom de l'Ajuntament de Cambrils, mentre duri el contracte.
- L'adjudicatari subministrarà i configurarà el sistema *Papercut* OCR *on-premises* mentre duri el contracte. Aquest s'inclourà en l'import del lloguer.
- Haurà de configurar des de zero el sistema *Papercut*, si el responsable del contracte no acorda el contrari. També caldrà configurar, incloent els usuaris inicials, les opcions de impressió mòbil i *BYOD*. També caldrà parametritzar informes de consum i programar el seu enviament periòdic.
- Haurà de suportar els sistemes operatius d'usuari Windows, indicats anteriorment, i possibilitar la impressió des d'altres sistemes.
- El sistema ha de permetre la impressió segura a través de les credencials mitjançant *Papercut*. Això inclou l'ús de targetes RDIF per APARCAM i l'espai de Co-Working de la Torre del Llimó.
- Els sistemes d'escaneig han de permetre enviar el document digitalitzat (com a mínim) a:
  - Una carpeta de xarxa.
  - Per missatge electrònic i haurà d'operar amb els sistema *Exchange* de *Microsoft 365* que disposa l'ajuntament. Es recorda als licitadors que *Microsoft* està impeding l'ús de *SMTP* amb identificació *BASIC* en el seu entorn de *365*; això no ha de ser un impediment pel funcionament del sistema.
- Els documents digitalitzats han de poder-se crear, al menys, en formats PDF i JPG.

- El manteniment del programari de gestió, noves configuracions, actualitzacions de programari, etc. serà dut a terme per l'adjudicatari, no obstant es donarà formació sobre l'entorn al personal que es determini del servei TIC per si fos necessària alguna intervenció per part del propi Ajuntament.
- L'adjudicatari disposarà d'una connexió remota per VPN per aquestes tasques. L'accés VPN requerirà un doble factor d'autenticació, que pot requerir l'obtenció d'un codi OTP o la instal·lació d'una aplicació de verificació com *Microsoft Authenticator* o *Fortitoken Mobile*. Podran proporcionar-se accessos individuals. L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament els canvis de personal per revocar els accessos o canviar contrasenyes o MFA.
- El sistema ha de permetre la monitorització remota automàtica i proactiva per part de l'adjudicatari del nombre de còpies impreses per les màquines, l'estat del tòner en temps real, etc. El personal municipal no ha d'intervenir en aquestes gestions (excepte en els llocs on la impressora no tingui connexió de xarxa).

### 7.1 Equips homologats

Pel que fa els equips a subministrar en el marc del contracte, tot i que el part d'impressió actual es Ricoh, els licitadors poden oferir qualsevol fabricant que compleixi els requisits indicats en el present apartat. S'habilitaran 6 tipus d'equips:

Codi	Model
IM-A4	Impressora A4 monocrom individual, sense escàner.
MC-A4	Impressora A4 multifunció color.
MM-A4	Impressora A4 multifunció monocrom.
MC-A3	Impressora A3 multifunció color.
MM-A3	Impressora A3 multifunció monocrom.
MC-A3+	Impressora A3 multifunció color amb millor ppm.

**Taula 3:** codis dels tipus d'equips a subministrar en e marc del contracte

Tots els equips d'un mateix tipus seran del mateix fabricant.

Tots els equips compliran com a mínim les següents **característiques generals** mínimes:

- Equips nous, no s'admeten *refurbished*.
- Els models han d'estar en producció pel fabricant (en el seu catàleg) en la data de l'anunci de licitació.
- En cas que s'ofereixi un model que deixi de produir-se, s'admetran versions posteriors del mateix o superiors. Això no suposarà un cost addicional.
- Tots els equips han de ser compatibles amb *Papercut* i poder-se desplegar de forma automatitzada sobre Windows.
- Menú mínim en català i castellà.
- Impressió a doble cara automàtica.
- Resolució 600x600 dpi o superior.
- Paper A4/A5. Normal, pre-imprès, etiquetes i sobres com a mínim.



- Han de poder treballar amb paper reciclat.
- Llenguatge PCL5c/e, PCL6 i PostScript 3.
- Connexió a xarxa LAN Gigabit Ethernet i TCP/IP.
- Safata amb capacitat mínima de 500 fulls i entrada lateral manual (*bypass*).
- Safata sortida amb capacitat mínima 100 fulls.
- Han de complir amb les especificacions *Energy Star*.
- Disposar d'interfície via web per consulta de dades o administració remota i amb perfils.
- Totes les comunicacions possibles estaran xifrades, especialment les interfícies d'administrador.
- Seguretat en l'accés al dispositiu, ja sigui físic o remot, i en les comunicacions amb els diversos components. Possibilitat d'actualitzar el *firmware* per aplicar correccions de seguretat.
- Tots els equips han de continuar en funcionament quan finalitzi el contracte, ja sigui perquè s'esgoti o es resolgui. No han de disposar de cap tipus de mecanisme de bloqueig, o *lock-in*, que impedeixi canviar l'empresa que en realitza el manteniment.
- Ha de funcionar amb les connexions elèctriques de l'estat (220 – 240 V).

Pel que va fa als **equips multifunció** (MC-A4 i MM-A4), addicionalment a les característiques generals, ha d'acomplir com a mínim:

- No disposaran de sistemes operatius que funcionin directament en *Java* (*Android* o equivalents s'admeten).
- Impressió retinguda mitjançant Papercut, bloqueig, mostra i emmagatzemada a l'emmagatzematge de l'equip.
- Escàner amb alimentador automàtic de documents (a doble cara automàtica) i manual. Formats de sortida Tiff, Jpeg, PDF comprimit. Possibilitat d'emmagatzemar a carpeta de xarxa, correu electrònic, URL o memòria USB. Digitalització en blanc i negre i color.
- Funcionalitats de fotocopiadora.
- Cal que disposin controlador *Twain* per poder digitalitzar des del gestor d'expedients corporatiu.

Sobre els **equips multifunció A3** (MC-A3 i MM-A3) addicionalment a les característiques generals i a les dels equips multifunció A4, ha d'acomplir com a mínim:

- Ha de disposar, com a mínim, dos calaixos de 500 pàgines.
- Equips de cos sencer per situar-les a qualsevol lloc sense necessitat d'una taula.
- Poder imprimir en A3.

Per cada tipus d'equip també s'estableixen els següents requeriments mínims:

Codi	Paper	Color	Tecnologia	Velocitat impressió b/n	Velocitat impressió color
IM-A4	A4, A5 i A6	b/n	Làser	30 ppm	-
MC-A4		Sí		20 ppm	20 ppm
MM-A4		b/n			-
MC-A3		Sí			20 ppm

Codi	Paper	Color	Tecnologia	Velocitat impressió b/n	Velocitat impressió color
MM-A3	A5 i A6	b/n			-
MC-A3+		Sí		30 ppm	20 ppm

**Taula 4:** característiques dels equips. La velocitat és en A4

Així mateix, existeixen un conjunt d'impressores que tenen unes característiques especials tal com es detalla en l'annex I. Bàsicament són:

- Tres impressores amb lector de targetes *NFC*, que està lligat a *Papercut*. Una per l'espai de co-working de l'Ajuntament i dos per APARCAM.
- Safates addicionals (2x500) per les màquines que s'indiquin en el respectiu Annex.
- Finalitzador, plegador i perforador per la màquina de reprografia.
- Finalitzador i grapador per la màquina d'Aparcam.

## 7.2 Programari de gestió

L'adjudicatari desplegarà el seu sistema d'impressió en base al sistema *Papercut* que ja disposa l'Ajuntament de Cambrils, que haurà de gestionar totes les impressores independentment del fabricant.

L'adjudicatari haurà de contemplar la instal·lació des de zero del sistema i la configuració de nou de totes les cues d'impressió. No obstant d'això, es podrà acordar amb el responsable del contracte reaprofitar, en part o tot, la instal·lació actual.

S'hauran de mantenir les funcionalitats actuals i millorar en els següents aspectes:

- Administració delegada, de forma que es puguin assignar usuaris administradors amb permisos limitats. Això es realitzarà, com a mínim, a les impressores d'Aparcam i de l'espai de Co-Working; però serà extrapolable.
- Disposar d'espais web personals per l'usuari final, on es pugui consultar el propi historial d'impressió així com canviar el codi PIN d'autenticació en equips, sense la intervenció del servei TIC.
- Explotació mitjançant informes detallats sobre l'ús del servei i equips, tant a nivell d'usuari, grup, departament o equip d'impressió en format PDF o Excel. Així mateix, aquests informes cal que puguin ser programats perquè es generin automàticament i puguin enviar-se per correu electrònic al/s destinataris especificats.
- Disposar d'un mecanisme centralitzat, *on-premises*, d'OCR i que estigui perfectament integrat amb *Papercut*.
- Desplegar les funcionalitats de *Papercut* d'impressió mòbil i *BYOD*. Aquestes funcionalitats únicament estaran disponibles en xarxa local o WIFI.
- Definir i configurar les diferents quotes d'usuaris, tant pels interns, com pels externs que treballen en la Torre del Llimó.
- Definir carpetes de xarxa a la que el personal pugui digitalitzar. Les carpetes estaran limitades per departament / rol persona mitjançant permisos LDAP.
- Informes personalitzats de consum del sistema per departament o empresa del co-working.

- Que totes les impressores (amb connexió a Internet) enviïn automàticament informes del seu estat (falta de tòners, averies, ...) i no calgui la intervenció del servei de TIC.
- La connexió amb *Papercut* anirà mitjançant *HTTPS* (certificats a càrrec de l'Ajuntament).

### **7.3 Impressores existents**

En l'annex 1 figura una relació de totes les impressores actuals amb indicació de si:

- S'eliminaran: la impressora ja no és necessària en aquella ubicació i s'ha de retirar o reaprofitar en una altra banda.
- Reutilitzar: el licitador l'haurà de reaprofitar.
- Si cal substituir-les en qualsevol cas.
- Si no es diu res, es contempla la seva substitució però es permet al licitador conservar-la si ho creuen adequat.
- S'indica en quines ubicacions ha d'anar una impressora nova i que no es pot reaprofitar.

En el contracte es contempla la renovació de la majoria del parc d'impressió. No obstant, per tal de reduir l'impacte mediambiental (i allargar al màxim la vida dels equips) es pretén que es reutilitzin durant el màxim temps possible les màquines existents. En aquest sentit:

- El licitador haurà de realitzar el manteniment de tots els equips que ofereixi conservar, tant de tòners com reparacions per assegurar el correcte funcionament del parc.
- En cas que una de les màquines reaprofitades doni problemes, el licitador en subministrà una d'equivalent sense cost addicional i fins al final del contracte. Aquesta màquina de substitució no cal que sigui nova, però haurà de tenir com a mínim les característiques demanades als plecs. En qualsevol cas els equips han de funcionar correctament i sense incidències constants.
- Els punts anteriors no son d'aplicació al plotter, que es regula tot seguit.

### **7.4 Plotter existent**

En el marc del contracte, l'adjudicatari realitzarà el manteniment ordinari i subministrament dels consumibles del plotter existent.

S'exclouran aquelles reparacions que, per la seva antiguitat, suposin una despesa extraordinària per a l'adjudicatari (amb un cost superior al 20% d'una màquina nova equivalent i sense IVA). L'Ajuntament podrà encarregar peritatges de l'averia a terceres empreses.

## **8 IMPLANTACIÓ DEL CONTRACTE**

El contracte s'iniciarà el primer dia del mes i, en qualsevol cas, després de 15 dies naturals des de la seva signatura. Es confeccionarà una acta d'inici del contracte per tal que quedi constància a l'expedient.

Des de l'inici del contracte, l'adjudicatari es farà càrrec de tot el parc d'impressió i subministrarà tots els components i reparacions necessàries pel correcte funcionament i amb les següents condicions:

- En les màquines que no hagi ofert mantenir:

- No tindrà l'obligació de reparar-les, tot i que haurà de subministrar tòners o altres consumibles. Es permet reaprofitar components d'altres equips i no cal que sigui nous.
- Es podran dur a terme mesures provisionals, ja sigui mitjançant màquines de cortesia o reorganització interna de les màquines.
- Un cop hagi realitzat la intervenció, podrà començar a facturar les còpies realitzades pels equips. Es documentarà el comptador inicial de la màquina.
- Passarà a gestionar les incidències directament, canviant l'etiqueta de la màquina de l'anterior empresa que feia el manteniment i configurant la telemetria.
- En les màquines que hagi de mantenir:
  - Realitzarà la reparació o subministraments necessaris.
  - Canviarà la configuració de les màquines per activar la telemetria.
  - Passarà a gestionar les incidències directament, canviant l'etiqueta de la màquina de l'anterior empresa que feia el manteniment.

Es programarà una data de replanteig, per tal de comprovar l'estat actual del parc, planificar el recanvi de les màquines i preparar les màquines a conservar per tal de dur el seu manteniment integralment. També es prepararà el sistema d'impressió *PaperCut* i es configuraran les noves cues d'impressió.

Es redefiniran el nom de totes les cues d'impressió per fer-les més entenedores passant, per exemple de "MPPOL02" a "POLICIA-02\_MP" (departament, descripció de la impressora i, finalment model de màquina). Es consensuarà amb l'adjudicatari quina és la millor descripció possible.

En paral·lel es duran a terme els tràmits necessaris, si s'escau, de *Prevenió de Riscos Laborals* per al personal de l'adjudicatari que hagi d'accedir a les instal·lacions.

L'adjudicatari presentarà en la seva oferta un pla de desplegament dels equips subministrats, que es podrà variar per adaptar-lo a les particularitats o disponibilitat horària dels diferents edificis, i haurà d'assolir els terminis que s'indiquen més endavant. El pla es dissenyarà des d'una data d'inici "X", que correspondrà a la validació dels models d'impressora i del sistema.

L'adjudicatari subministrarà un model de cada tipus d'impressora, que es configurarà, instal·larà i validarà el seu funcionament –tant de la pròpia impressora com del sistema en el seu conjunt. Un cop hi hagi la conformitat del responsable del contracte es començarà a executar el pla de formació i el de desplegament de les màquines.

L'adjudicatari haurà de proveir tot el programari i maquinari necessaris per al servei, realitzar el transport, instal·lació física i lògica dels equips, retirada equip vell, migració de configuracions, connexió a la xarxa LAN, preses de corrent, instal·lació i configuració d'accessoris (taules, unitats dúplex, dispositius e/s papers, servidors d'impressió, codis d'identificació, aplicacions addicionals controls de quota, escaneig a correu-e i xarxa, etc...).

També haurà de col·locar etiquetes proporcionades per l'Ajuntament, si així s'acorda, i una de pròpia on aparegui degudament identificat el nom de l'empresa adjudicatària amb telèfon i adreça electrònica de contacte per tal que el personal pugui obrir incidències directament a l'adjudicatari sense necessitat d'intervenció del servei TIC.

Un cop fet el desplegament caldrà proporcionar al servei TIC de l'Ajuntament el llistat amb l'inventari desplegat de forma efectiva, tant de les impressores noves com les reaprofitades i amb les dades mínimes que figuren en l'annex I.

Així mateix, en el moment de la instal·lació d'un equip haurà de realitzar una formació a les persones que es trobin in-situ. No obstant això, aquells aspectes de formació que es puguin realitzar telemàticament, es realitzaran mitjançant videoconferència o amb vídeo (en sessions curtes).

L'adjudicatari haurà de retirar del maquinari actual propietat de la corporació (a excepció de certes màquines, que haurà de traslladar a les dependències que l'ajuntament indiqui). Aquesta retirada implicarà la desconexió de l'equip, retirada física de les dependències, així com el seu reciclatge segons normativa vigent, el qual caldrà justificar degudament.

En cas que, per trencament d'estocs o problemes en la cadena de subministrament, no es poguessin servir màquines i tampoc reparar les actuals, l'adjudicatari n'oferirà temporalment de cortesia fins a la substitució de les mateixes.

## **8.1 Dates límits d'execució:**

S'estableixen els següents terminis:

### **8.1.1 Primer mes de la signatura del contracte**

S'haurà d'haver realitzat la visita de replanteig i iniciat el servei de manteniment.

### **8.1.2 Durant els tres primers mesos del contracte**

- Configurar aquelles funcionalitats de *Papercut* addicionals (impressió des de mòbil o *BYOD* i OCR).

### **8.1.3 Durant els sis primers mesos**

- Substituir i configurar la impressora de la Torre del Llimó – zona de co-working, realitzant la configuració inicial

### **8.1.4 Abans del primer any de contracte**

- s'hauran de subministrar aquelles impressores sobre les que es fa una millora (passant d'impressores sense escàner a sistemes amb escàner, per exemple).

### **8.1.5 Abans del segon any del contracte**

- L'adjudicatari haurà d'haver substituït totes les impressores a les que s'hagi compromès en la seva oferta.

Tot i que es permeten dos anys per la substitució dels equips, en cap cas l'Ajuntament es farà càrrec d'un possible augment de preus de les màquines.

## **8.2 Pla de formació**

La formació es realitzarà sobre l'ús dels equips i accessoris, manteniment bàsic de l'equip (càrrega de paper, ús de safates, ús del controlador, etc...), funcionalitats impressió, b/n i color, impressió confidencial, ús de fax i còpies i digitalització de documents, enviament per correu-e, etc...) i també sobre la plataforma de software instal·lada.

A més, caldrà proporcionar el material de suport necessari per a les persones usuàries (guies de cada equip en format digital per tal que puguin ser accessibles mitjançant intranet municipal). Es valorarà que es disposi d'aquestes formacions en format vídeo, per a la seva reproducció o incorporació en el manual d'acollida de personal de l'ajuntament.

## **9 SUPORT POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓ**

En el moment de l'inici del contracte l'adjudicatari proporcionarà suport tècnic i en consumibles en els equips existents –ja siguin de nova instal·lació, antics que estiguin pendents de substitució o reutilitzats que passin a l'administració de l'adjudicatari.

Tal com s'indica anteriorment, l'adjudicatari monitoritzarà el sistema d'impressores per assegurar que es troben el màxim temps –fixat pels ANS— operatives i que disposen dels consumibles necessaris per funcionar correctament. Quan s'estigui a punt d'esgotar un consumible l'adjudicatari n'enviarà un de substitució.

En cas que el sistema no funcioni correctament, a banda de les penalitzacions contemplades en el contracte, es podrà exigir l'adjudicatari que subministri un consumible de recanvi per cada tipus de màquina en cada edifici.

En l'inici del contracte s'identificaran els punts de contacte dels diferents edificis municipals, que és on s'hauran d'entregar els consumibles. Segons la dimensió o característiques es podran assignar diversos punts en un mateix edifici. De forma equivalent, s'instal·laran punts de recollida (o diversos punts segons el volum d'impressores per planta) dels consumibles que l'adjudicatari haurà de retirar sempre que sigui necessari.

Tal com s'indica en un altre apartat, les persones que no formen part del departament TIC han de poder obrir incidències directament a l'adjudicatari. Per cada incidència l'adjudicatari assignarà un codi de referència únic, que podrà escalar al responsable del contracte en cas de conflicte.

L'adjudicatari únicament necessitarà el nom de la màquina i no caldrà que el personal municipal proporcioni cap tipus d'informació addicional (a banda de la descripció del problema, persona, dades i horaris de contacte si fos necessari). No s'exigiran dades tècniques (incloent el número de sèrie) al personal municipal.

L'adjudicatari té l'obligació de realitzar tots els trasllats físics necessaris de les màquines, així com el canvi de noms o configuració de les mateixes.

En cas de reparacions, no es permetrà que s'enviïn directament peces a la Corporació. Les peces o components de substitució s'enviaran a instal·lacions del servei d'assistència, qui serà el que les traslladarà i instal·larà.

Totes les tasques de gestió estan incloses en el preu de contracte.

### 9.1 Reunions de seguiment del contracte

S'establiran reunions de seguiment del contracte, preferentment telemàtiques, des de la seva implementació. Les reunions seran cada quinze dies en la implementació del contracte i s'anirà ampliant el període amb un mínim de reunió semestralment o anualment.

En la reunió l'adjudicatari proporcionarà els indicadors del servei: incidències, principals problemes, i punts de millora. També proporcionarà un inventari actualitzat en un full de càlcul amb, com a mínim: nom, ubicació, s/n i lectura real de comptadors.

### 9.2 Revisió anual

Amb caràcter anual es procedirà a revisar i actualitzar el programari de les màquines i el programari *Papercut*. S'alertarà al responsable del contracte de quan es dugui a terme l'acció.

Es podran dur actualitzacions addicionals, sense cost afegit, en cas d'incidències de seguretat greus.

## 10 FACTURACIÓ

Es facturarà amb la freqüència i forma establerta en el plec administratiu.

## 11 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents, diferenciades entre les fases d'implementació i de manteniment. Únicament es contemplaran els casos imputables a les tasques i obligacions de l'adjudicatari.

### 11.1 ANS d'implementació

Els ANS d'implementació es tindran en consideració mentre l'adjudicatari no hagi subministrat tot els seus equips (o si es detecten problemes en els equips subministrats).

<b>Id.</b>	<b>Criteri</b>	<b>Acompliment</b>	<b>Tipus falta en incompliment</b>
10	No realitzar el replanteig del contracte	En el termini indicat en l'apartat 8.1.1 Primer mes de la signatura del contracte	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.
11	Averia en una màquina que no es mantindrà	Cal implantar mesures correctores en una setmana des del dia següent a l'avís per tal que el servei quedi igual com estava, si el responsable del contracte no permet un nivell major temporalment.	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.
12	Averia en una màquina que no es mantindrà	Cal solucionar definitivament el problema en 1 mes si el responsable del contracte ho exigeix	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.
13	Característiques del material	Han de complir el descrit en el plec	- Lleu per components menors. - Greu per components rellevants.

<b>Id.</b>	<b>Criteri</b>	<b>Acompliment</b>	<b>Tipus falta en incompliment</b>
I4	Canvi del material que no compleix els requisits	Un mes des de la seva detecció	- Lleu per cada setmana addicional.
I5	Incompliment de terminis en el pla de desplegament	No s'acompleix el pla de desplegament de l'adjudicatari	- Lleu per cada setmana d'endarreriment
I6	Realitzar la formació	En els terminis establerts en el pla de formació	- Lleu per cada setmana d'endarreriment

L'acumulació de tres faltes lleus suposarà una falta greu. Dos o més faltes greus suposaran una falta molt greu i la possibilitat de rescindir el contracte, total o parcialment.

### 11.2 ANS de manteniment

Els ANS de manteniment s'aplicaran a totes les màquines sota supervisió de l'adjudicatari, independentment de si son noves o de reutilització.

<b>Id.</b>	<b>Criteri</b>	<b>Acompliment</b>	<b>Tipus falta en incompliment</b>
M0	Temps de resposta d'una incidència	Lleus: 1 dia laborable. Greus: 4 hores laborables. Molt greu: 2 hores laborables	- Falta lleu. - Falta lleu per cada dia de retard addicional.
M1	Temps de resolució d'incidències	Lleus: =< 3 dies hàbils. Greus =< 1 dies hàbil Molt greu: 4 hores laborables.	Falta lleu cada cop que s'incompleixi el termini <sup>2</sup>
M2	Error en la disponibilitat de tòners	No subministrar els tòners necessaris abans que finalitzin, enviar-ne d'erronis o en edificis incorrectes. Si passa més d'un cop al mes i és imputable a l'adjudicatari.	- Falta lleu.
M3	Incompliment de l'estipulat als plecs sobre el servei tècnic	Per incompliments imputables a l'adjudicatari	- Falta lleu. - Falta lleu per cada setmana de retard addicional.
M4	Aprovisionament i trasllat d'equips	Una setmana natural	- Falta lleu
M5	Tasques programades	No realitzar les tasques programades en el plec (reunions de seguiment o manteniment programat)	- Falta lleu per cada setmana d'incompliment.

L'acumulació de quatre faltes lleus en 12 mesos suposarà una falta greu. L'acumulació de quatre faltes greus en 24 mesos donarà lloc a una falta molt greu i la possibilitat de rescindir el contracte, total o parcialment.

S'entendrà per:

- Lleu: no disponibilitat de subministres (tòners, fusors, ...), errades en la impressió o en la digitalització (fulls bruts, ...).

<sup>2</sup> Per exemple: falta lleu quan es superin les 12 hores en una incidència crítica. Una segona falta lleu quan es tornin a superar i així successivament i segons el tipus d'incidència.



- Greu: impressora inoperativa.
- Molt greu: no disponibilitat del servidor o impossibilitat d'impressió en totes o un conjunt d'impressores per la mateixa causa.
- Dia o hora laborable: segons el calendari de l'adjudicatari.
- Dia o hora hàbil: de dilluns a divendres (no festius a Cambrils).

## **12 MODIFICATS DEL CONTRACTE**

Segons es contemplen en el plec administratiu.

## **13 CLÀUSULES GENERALS**

Les següents clàusules són de caràcter general i seran obligatòries per l'execució del contracte, sempre i quan no hi hagi una altra clàusula al plec que les contradigui o, objectivament i sense dubte, siguin impossibles per la naturalesa del contracte.

### **13.1 Aspectes lingüístics**

Es seguirà la política de normativa lingüística de l'ajuntament de Cambrils.

### **13.2 Imatge corporativa**

El programari s'adaptarà a la imatge corporativa de l'Ajuntament.

### **13.3 Normativa i característiques TIC**

L'aplicació web i l'app per dispositius mòbils, si s'escau, han de complir la normativa vigent en accessibilitat i en concret, al reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

L'aplicació o servei ha de complir l'estipulat en el Real Decret 311/2022, que aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

Tots els servidors i serveis *SaaS* que s'utilitzin en el marc d'aquest contracte, on es processin informació municipal, han d'estar ubicats en territori de la Unió Europea. Les clàusules anteriors poden restringir addicionalment la seva ubicació.

### **13.4 Confidencialitat**

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte. Destruirà de forma segura qualsevol informació a la que hi hagi tingut accés i ja no necessiti (incloent discos durs d'ordinadors espatllats, entre d'altres).

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

L'ajuntament podrà sol·licitar identificar el personal de l'empresa, o dels seus subcontractistes que accedeixin a dades que puguin ser confidencials.

### **13.5 Resposta a incidents de seguretat**

L'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol incident de seguretat en un termini màxim de 12 hores, des del seu coneixement, a l'adreça [dpd@cambrils.cat](mailto:dpd@cambrils.cat).

### **13.6 Auditories**

L'adjudicatari s'haurà de sotmetre i col·laborar a les auditories municipals de seguretat i protecció de dades que siguin oportunes i, en cas de deficiències, corregir-les sense cost addicional.

### **13.7 Mitjans personals**

Els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el caràcter d'obligació essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.

La Corporació es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques o fites, absències, etc. Qualsevol que la Corporació consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

### **13.8 Relació amb l'ajuntament**

Es disposarà d'un sistema de tiquets, accessible mitjançant un entorn web o per correu (en qualsevol cas s'enviaran per correu les actualitzacions) que permeti comunicar incidències, preguntes o altres casuístiques que sorgeixin quan el contracte s'hagi implementat. Tot tiquet disposarà d'un número de referència únic.

Es disposarà d'un telèfon per casos d'urgència o emergència.

L'ajuntament designarà un grup de persones, que seran les úniques autoritzades a fer peticions a l'adjudicatari. Aquestes autoritzacions es poden delegar per nivells de permisos.

L'adjudicatari avisarà amb una antelació mínima d'una setmana de qualsevol tallada del servei, per tasques de manteniment que no sigui urgent. En cas d'urgència el més aviat possible.

L'adjudicatari designarà una persona que haurà de dur a terme de la supervisió del mateix. La persona responsable del contracte per part municipal, podrà exigir reunir-se amb aquesta persona (telemàticament) per tractar incidències del servei en qualsevol moment. Les reunions seran presencials en cas d'incompliments greus o molt greus. La reunió s'haurà de realitzar en una setmana i els ANS a aplicar seran els corresponents a incidències lleus, mitja o greus segons la gravetat de la situació.

### **13.9 Traspàs del coneixement**

L'adjudicatari proporcionarà tot el suport i formació permanent al personal municipal per poder aconseguir el màxim d'autonomia (alleujant el volum d'incidents que se li escalin). Així mateix també proporcionarà tots els manuals dels que disposi i la informació sobre APIs i els mecanismes d'integració dels que tingui.

Proporcionarà, en qualsevol cas, documentació de totes les implementacions realitzades indicant els components desplegats i les seves adreces. En cas de components físics, addicionalment, entregará fotografia del lloc de la instal·lació (que permeti veure la seva ubicació) i un excel o en format Open GIS amb els diferents components instal·lats, s/n dels equips principals i la seva geoposició.

Aquesta informació s'haurà de mantenir actualitzada al llarg del contracte i es lliurarà en digital, permetent la cerca en el document.

### **13.10 Llicenciamnt**

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars.

Totes les llicències que s'adquireixin en propietat per l'ajuntament aniran a nom de l'ajuntament de Cambrils i estan incloses en el preu del contracte.

### **13.11 Propietat de la informació**

Tota la informació generada, directament o indirectament, pels sistemes de l'adjudicatari és propietat de l'Ajuntament de Cambrils. L'adjudicatari no té cap tipus de dret sobre la mateixa i no la pot usar sense el permís explícit i per escrit de l'òrgan competent.

Tal com s'exposa a continuació, caldrà retornar tota la informació generada en un format estructurat.

### **13.12 Devolució del servei**

Abans de l'últim any de prestació dels serveis, l'adjudicatari entregará una relació de l'estat de tots els sistemes per tal de facilitar la nova licitació.

Així mateix col·laborarà amb el nou adjudicatari (o amb el personal municipal) a efectes de la migració dels sistemes físics, virtuals o de bases de dades (incloent la documentació que permeti la seva explotació). Es considerarà una incidència lleu, a efectes dels ANS, i que haurà de resoldre en el termini establert.

Un cop finalitzada la relació, i amb el vist i plau del responsable del contracte, haurà de procedir a destruir tota la informació, exceptuant la que estigui obligat a conservar legalment.

Aquesta es considera una condició essencial del contracte.

## **14 ANNEX I: LLISTA D'IMPRESSORES**

En l'annex I, que s'adjunta en PDF i full de càlcul, s'indiquen totes les impressores existents als ens de la corporació, amb una proposta d'aquelles que serien interessants de conservar.

S'indica el nom de cada impressora actual, el seu model i el seu comptador a maig de 2020 (i per algunes en data 2023).

També s'indica si es vol canviar el model actual (passant d'una impressora en color, per exemple, a una multifunció color) i els seus complements.

## **15 ANNEX II: LLISTA D'IMPRESSIONS DE PAPER CUT**

En l'annex II, que s'adjunta en PDF i full de càlcul, es mostren les impressions realitzades a l'Ajuntament, OAAA i empreses municipals. La informació s'ha extret de *PaperCut*, pel que no es contemplen totes les impressores i pot divergir respecte el real.

## **16 ANNEX III: MODEL PROPOSTA D'IMPRESSORES A REUTILITZAR**

Documentació d'exemple per presentar en el sobre B.

El cap del departament de Noves Tecnologies

