

Núm. expedient: 2025/00011889V- MANTENIMENT EQUIPS D'IMPRESSIÓ HP I PROGRAMARI DE GESTIO PAPER CUT ASSOCIAT A AQUESTS EQUIPS

Procediment: Obert Simplificat Abreujat previst a l'article 159.6 de la LCSP

Origen: Departament de Serveis Generals

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE DIFERENTS EQUIPS D'IMPRESSIÓ PROPIETAT DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ I EL PROGRAMARI DE GESTIO PAPER CUT ASSOCIAT A AQUESTS EQUIPS.

1.- Introducció	3
2.- Objecte del contracte.....	3
3. MANTENIMENT PROGRAMARI PAPER CUT	4
4. MANTENIMENT DELS EQUIPS	5
4.1 Manteniment preventiu	5
4.2 Manteniment correctiu	5
4.3 Substitució d'equips	6
4.4 Manteniment operatiu.....	6
5. SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES	7
5.1 Condicions generals	7
5.2 Tònners.....	7
6. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	8
7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	9
7.1 Temps de resposta	9
7.2 Temps de resolució: reparació o substitució de l'equip	9
7.3 Temps de subministrament de consumibles	9
7.4 Horari.....	9
8. GENERACIÓ D'INFORMES.....	10
8.1 Informes d'incidències	10
8.2 Informes de consum i desviació respecte l'estimació inicial	10
9. PLA DE DEVOLUCIÓ	11

1.- Introducció

L'Ajuntament de Gavà disposa de 21 equips d'impressió marca HP que finalitzen el seu contracte de manteniment durant l'any 2025 i que es relacionen a l'annex núm. I del present plec.

2.- Objecte del contracte

És la contractació **del servei de manteniment** dels 21 equips d'impressió multifuncionals marca HP, propietat de l'Ajuntament de Gavà, relacionats a l'annex núm. I i el programari de gestió Papercut associat a aquests equips.

En l'Annex I del present plec s'indica la relació detallada dels equips, amb indicació del model, categoria, consum estimat anual, ubicació física i la data d'incorporació al servei de manteniment contractat de cadascun dels equips.

Durant la vigència d'aquest contracte l'Ajuntament podrà donar de baixa algun dels equips objecte d'aquesta licitació.

Per al control i gestió dels equips connectats a la xarxa informàtica corporativa és disposa del programari PaperCut, per al qual també es requereix el servei de manteniment.

Es disposa també de dos servidors per configurar les cues d'impressió dels equips connectats a la xarxa corporativa.

- servidor 2019 ver 1809 com printserver
- centos 7.2 com papercut

Caldrà suport per fer la migració del servidor windows 2019 per eliminar el servidor Centos 7.2 que està fora de cicle de vida, per al cas que ho demani el departament d'informàtica.

És obligatori actualitzar i instal·lar pegats de seguretat de l'eina Papercut.

Els serveis han d'abastar tots els equips indicats en l'Annex I i els que s'incorporin per substitució d'equips avariats propietat de l'adjudicatari fins a la finalització de l'any de contracte.

L'adjudicatari haurà de lliurar un certificat emès pel fabricant, específic per aquest contracte i indicant el número d'expedient, on acrediti que l'empresa licitadora podrà disposar de les peces i consumibles originals, al llarg de la durada del contracte.

Els serveis a realitzar per l'adjudicatari comprendran:

- a) Manteniment dels equips, que implicarà totes les operacions necessàries per a la seva conservació, reparació i verificació, i la substitució de totes les peces que siguin necessàries per tal que els equips estiguin perfectament operatius.

b) Subministrament d'equips per fer substitució temporal o definitiva d'equips avariats, en cas que la reparació d'un equip avariats comporti que no estigui operatiu un temps superior al desitjat (màxim 7 dies laborables) , en cas que l'equip presenti moltes avaries consecutives, o en cas que no sigui possible la reparació.

c) Subministrament dels consumibles de forma pro-activa (excepte paper), de tots els equips, així com la recollida dels consumibles esgotats, seguint les directrius medio-ambientals regulades per llei.

f) Configuració del programari PaperCut i del servidor de cues d'impressió a efectes de complir amb els altres objectes del contracte

Els equips subministrats per fer la substitució seran reacondicionats, del mateix fabricant i les mateixes característiques funcionals o superiors que els substituïts, i seran compatibles amb el programari PaperCut.

El subministrament d'equips per a totes les substitucions no tindrà cap cost per a l'Ajuntament.

Les tarifes del servei seran les següents:

- Equips d'impressió o multi-funció: un preu per pàgina impresa, diferenciant blanc i negre de color, A4 i A3
- Manteniment del programari de gestió Papercut
- S'ha de tenir en compte que no es comptabilitzen ni es poden facturar els escanejos.

La tarifa inclourà:

- Ma d'obra
- Desplaçament del personal tècnic
- Transport d'equips, inclòs el derivat de trasllat entre edificis de l'Ajuntament
- Peces de recanvi
- Configuració dels equips
- Subministrament dels consumibles
- Manteniment del programari de gestió Papercut

3. MANTENIMENT PROGRAMARI PAPER CUT

El servei de manteniment consisteix en:

- Accés a totes les versions
- Suport del partner i del fabricant versus problemes
- Sincronització amb el directori actiu i creació manual d'usuaris i grups de treball externs a l'organització
- Creació de marques d'aigua (nom d'usuari, marca horària i nom del document)
- Informes a demanda
- Mobility Printes, Creació dinàmica de punts d'impressió BYOD i telèfons mòbils
- Crear i modificar polítiques d'us dels equips i Missatges emergents als pc's i/o portàtils
- Possibilitat de fer amplifacions en la llicència

- Accés als proveïdors d'emmagatzematge al núvol tipus, Dropbox, OneDrive (Microsoft), SharePoint, Drive (google) i alguns més
- Accés a la capa de serveis OCR Offline per generar, PDF's cercables i Words
- Restricció d'us

4. MANTENIMENT DELS EQUIPS

4.1 Manteniment preventiu

L'adjudicatari realitzarà el servei de manteniment preventiu de tota la infraestructura desplegada amb l'objecte de garantir la disponibilitat, correcte funcionament dels equips i la seva conservació, així com de les seves prestacions. Incloent la neteja dels diferents elements que formen part d'aquests en cas necessari.

En general s'entén per manteniment preventiu totes les accions encaminades a aconseguir minimitzar el nombre d'avaries, reduir els temps de les intervencions tècniques, el funcionament estable i continuat assegurant la qualitat del servei, i evitar la degradació i obsolescència dels equips instal·lats. D'aquesta manera, l'empresa adjudicatària realitzarà aquest manteniment preventiu, subministrarà i instal·larà els recanvis originals preventius necessaris en funció del model i els nivells de producció de cada equip, per tal de mantenir estables els nivells de qualitat del servei i el funcionament.

Durant la vigència del contracte l'adjudicatari es compromet a realitzar el servei de manteniment preventiu de tots els equips com a mínim una vegada a l'any, i les actualitzacions de firmware dels equips subministrats sempre que apareguin noves versions que aconsellin la seva instal·lació.

4.2 Manteniment correctiu

L'adjudicatari assumirà el servei de manteniment correctiu, d'assistència tècnica d'avaries i suport de tota la infraestructura objecte del contracte desplegada; incloent l'assistència tècnica per a la resolució de problemes derivats dels serveis de xarxa (sempre per mitjà, si és necessari, del servei tècnic oficial, no pas per subcontractacions). S'entendrà com a manteniment correctiu totes les tasques o accions encaminades a solucionar o reparar qualsevol anomalia o incidència dels equips, ja sigui derivada d'una avaria física o del programari del mateix, i que impedeixi el seu correcte funcionament.

Tot això amb indicació dels temps de resposta, reparació i/o substitució, i subministrament de consumibles, segons els apartats corresponents d'aquest plec. Les incidències o avaries hauran de ser detectades de manera proactiva amb una plataforma de gestió i monitorització unificada o bé comunicades directament pels usuaris a través dels canals indicats en aquest plec. Trimestralment s'haurà de remetre un informe de les incidències o avaries produïdes.

La reparació d'avaries inclourà el subministrament i substitució sense càrrec addicional per a l'Ajuntament de tots els elements, peces i recanvis, com a conseqüència d'avaries i/o actuacions de manteniment o actualització, així com a mà d'obra i desplaçaments del personal tècnic, per tal de mantenir en correcte funcionament els equips. Totes les peces utilitzades han de ser sempre noves i originals del fabricant. Tot l'anterior independentment de la ubicació final de l'equipament instal·lat.

L'oferta no inclourà la reparació d'avaries que siguin derivades de un ús indegut, inadequat, incorrecte o negligent dels equips per part dels usuaris, com ara elements externs trencats: safates, vidres, tapes, etc.

En aquests casos caldrà que el proveïdor realitzi un informe que demostrï l'ús inadequat i adjunti un pressupost per la seva reparació.

El desgast de les peces per a l'ús de les màquines durant el període de manteniment, no serà motiu suficient perquè l'empresa deixi de canviar-les sense cap cost afegit a l'Ajuntament. Tampoc podrà eludir el canvi de les peces quan el seu deteriorament s'hagi produït amb anterioritat al temps previst dins dels seus ràtios.

4.3 Substitució d'equips

Si la reparació d'un equip comporta que ha de quedar fora de servei per un temps superior a l'establert en els acords de nivell de servei, l'adjudicatari subministrarà temporalment, mentre duri la reparació, un equip de substitució reacondicionat del mateix fabricant i les mateixes característiques funcionals o superiors que els substituït, i compatible amb el programari PaperCut, sense cap cost per l'Ajuntament.

En cas que no sigui possible la reparació, o en el cas que es produeixin tres avaries consecutives pel mateix motiu en el transcurs d'un període de cinc dies laborables, 6 avaries en 2 mesos o 10 avaries en un any, l'adjudicatari subministrarà definitivament, fins a la finalització del contracte, un equip de substitució reacondicionat del mateix fabricant i les mateixes característiques funcionals o superiors que el substituït, i compatible amb el programari PaperCut, sense cap cost per l'Ajuntament.

En ambdós casos, tant per la substitució temporal com per la definitiva, anirà a càrrec de l'adjudicatari el transport, mà d'obra, instal·lació i configuració necessaris, així com la retirada de l'equip avariats o de l'equip de substitució temporal quan quedi reparat l'equip substituït.

L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament la necessitat de substitució, i quan s'hagi fet efectiva, en cas de ser una substitució definitiva, el model i núm. de sèrie del nou equip.

De forma excepcional l'Ajuntament pot renunciar a la substitució.

El subministrament dels equips reacondicionats no implicarà un canvi de propietat dels mateixos, sinó que seran sempre propietat de l'adjudicatari.

4.4 Manteniment operatiu

Es consideraran també tasques de manteniment a càrrec de l'adjudicatari les següents:

- El canvi d'ubicació dels equips entre dependències de l'Ajuntament
- Retirada d'equips
- Canvis de configuració en el programari PaperCut

5. SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES

5.1 Condicions generals

Els consumibles dels equips objecte del contracte, que s'inclouen en l'Annex I, i els equips que es puguin incorporar posteriorment per substitució, seran subministrats directament per l'adjudicatari en el lloc on es trobi l'equip afectat. Inclourà totes les peces, peribles o no, necessàries per al perfecte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments dels tècnics necessaris per a la substitució dels mateixos.

Els equips d'impressió disposen d'eines d'autodiagnòstic, de manera que quan detecten alguna necessitat de reposar els subministraments, o fungibles, envia a l'empresa adjudicatària un avís indicant aquesta situació, de manera que l'empresa adjudicatària substitueixi el material necessari dins dels temps establerts en els acords de nivell de servei.

La reposició es farà de forma proactiva abans que l'equip quedi fora de servei. Tots els consumibles utilitzats han de ser sempre originals del fabricant, nous i de la màxima capacitat per a cada un dels models dels equips. S'haurà de disposar d'un joc complet de consumibles dels diferents models d'equip de cada edifici.

No està inclòs en aquest contracte el subministrament del paper necessari per a l'ús dels equips, ni la càrrega de paper en els mateixos, i és responsabilitat de cada servei disposar del paper necessari i la seva reposició en cada equip. Tampoc està inclòs en aquest contracte la operació de substitució del tòner, essent responsabilitat de cada servei col·locar el tòner en l'equip.

L'adjudicatari es compromet a retirar i gestionar, mitjançant gestors autoritzats, tots els residus dels consumibles generats pels equips objecte del contracte, d'acord amb la normativa mediambiental vigent, i han de presentar a l'Ajuntament com a mínim al final de cada any de contracte o quan se li sol·liciti, els documents acreditatius de la gestió realitzada d'aquests residus.

5.2 Tònners

La gestió de tòners es farà en les següents condicions:

Compromís per escrit de l'obligació de lliurament dels cartutxos buits a HP emprant el servei HP Planet Partner per a la seva correcta gestió com a residu.

Documentació corresponent a les ISO 9001:2000 o equivalent, o una declaració descriptiva de les mesures adoptades quant als controls de qualitat que té implantats el llicitador respecte als processos de fabricació, o de la seva distribució, segons el cas.

Compromís per escrit que assumeix les garanties de funcionament del maquinari d'impressió equivalents a la del fabricant de l'equip amb independència de la naturalesa del consumible subministrat.

5.3 Reposició inicial de consumibles

El nou adjudicatari, a l'inici del contracte, i en cas que sigui diferent al que ha fet els serveis fins aleshores, haurà d'efectuar les següents tasques:

5.3.a) Retirar els consumibles de tots els equips i substituir-los per nous. Els consumibles retirats s'hauran de deixar etiquetats i en punts d'entrega concrets per a la recollida per part de l'anterior adjudicatari.

També es podrà acordar entre l'adjudicatària nova i la que ha estat donant el servei fins a aquest moment la compra d'aquests consumibles, sense cap intervenció per part de l'Ajuntament.

5.3.b) En el mateix moment de la substitució per un consumible nou, l'adjudicatari haurà de registrar el comptador de pàgines de l'equip, i enviarà a l'Ajuntament un informe amb la relació d'equips amb el núm. de sèrie i el comptador de pàgines enregirat.

Aquestes tasques no tindran cap sobrecost per l'Ajuntament.

6. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Es considerarà incidència qualsevol tasca referent al sistema d'impressió que impliqui l'actuació de l'adjudicatari en el marc del contracte. Tant pel que fa a manteniment preventiu, correctiu, operatiu, o per substitució d'equips, com per a la gestió de consumibles (en aquest cas quan es produeixi alguna incidència en el sistema automàtic de provisió).

Les avaries es comunicaran, per part de l'Ajuntament, via telefònica i/o via correu electrònic.

L'adjudicatari assignarà un responsable tècnic que serà la persona de contacte de l'Ajuntament per fer un seguiment del contracte i les seves incidències.

S'oferirà un servei que garanteixi el compliment dels nivells de servei que s'estableixen, el seu seguiment i enviament de la informació necessària que permeti complir amb els següents objectius:

- Mesurar els nivells de servei
- Resolució d'incidències maquinari i programari en l'entorn de l'equip
- Manteniment preventiu, correctiu i operatiu
- Substitució de totes les peces que siguin necessàries per al normal funcionament de l'equipament
- Substitució temporal d'equip per avaria amb temps llarg de resolució
- Substitució definitiva d'equip per avaria sense solució o per avaries freqüents
- Subministrament i reposició de consumibles.

S'ha de garantir l'assistència i suport durant l'horari indicat en els Acords de Nivell de Servei, que caldrà adaptar concretament a la unitat funcional que presenta la incidència.

A cada incidència li serà assignat un número d'identificació únic que permeti el seguiment i control de la mateixa. Després de la resolució de qualsevol tipus d'incidència es proporcionarà un informe amb els detalls de la mateixa i el seu resultat fent referència al número identificatiu assignat.

Durant el temps necessari per a la reparació de l'avaria s'ha de garantir l'ús d'equips alternatius als usuaris afectats per la mateixa.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Els ANS defineixen els indicadors i els nivells de compliment exigits a l'adjudicatari, i estableix una base objectiva i mesurable, que reflecteix el compromís entre l'adjudicatari i l'Ajuntament per a la correcta execució de l'objecte del contracte.

7.1 Temps de resposta

El temps de resposta davant les incidències **no superarà 8 hores laborables**. Entenent com a temps de resposta el temps requerit pel servei tècnic en comprovar el tipus d'avaria de l'equip. Aquest temps no donarà lloc a cap cost extra a l'estar inclòs en el propi servei objecte del contracte llevat que sigui conseqüència del mal ús de l'equip.

7.2 Temps de resolució: reparació o substitució de l'equip

S'entén temps de resolució el temps requerit pel servei tècnic, des de l'avís de la incidència per part de l'Ajuntament o detecció per part de l'adjudicatari, a tornar l'equip a la situació prèvia a l'avaria o incidència deixant funcionalment operatiu el mateix, o la substitució de l'equip en cas necessari.

El temps de resolució en cas que es pugui fer per reparació de l'equip no superarà les 48 hores naturals des de l'avís de la incidència per part de l'Ajuntament o detecció per part de l'adjudicatari.

Dins aquestes primeres 24 hores es decidirà si la reparació de l'equip no es pot realitzar in situ o implica que queda fora de servei durant un temps superior a 48 hores naturals o superior a 24 hores naturals per a les impressores considerades crítiques, o implica que cal substituir definitivament l'equip.

En cas positiu l'adjudicatari en farà la substitució en un termini màxim de 48 hores naturals o 24 hores naturals si es tracta d'un equip considerat crític, des del moment en que es prengui la decisió, i segons les condicions especificades en el contracte. La substitució es farà fins que es disposi de l'equip reparat i altre cop operatiu, en cas que es tracti de substitució temporal.

Es consideraran crítics els equips que per la seva situació o característiques funcionals siguin els únics en un edifici.

7.3 Temps de subministrament de consumibles

El temps de subministrament i substitució dels consumibles de reposició no superarà les 0 hores, havent d'arribar el subministrament abans de la necessitat del mateix.

7.4 Horari

A efectes del còmput d'hores per els ANS es considera horari laboral a l'Ajuntament de Gavà el comprès entre les 09:00 i les 18:00 de dilluns a divendres de dies laborables.

8. GENERACIÓ D'INFORMES

8.1 Informes d'incidències

L'adjudicatari generarà cada tres mesos de contracte un informe de seguiment de les incidències produïdes que serà enviat al responsable del contracte dins els 10 dies següents a la finalització del període de 3 mesos al que fa referència l'informe.

- Nombre d'incidències i peticions.
- Temps de resolució d'incidències i peticions.
- Equips afectats per les incidències o peticions.
- Dades d'actualització del parc.
- Inventari de l'equipament instal·lat.
- Configuracions i parametritzacions realitzades.
- Detall de compliments dels nivells d'acord de servei i penalitzacions.

8.2 Informes de consum i desviació respecte l'estimació inicial

L'adjudicatari generarà cada mes de contracte un informe acumulatiu del consum de còpies amb una estimació de la desviació anual respecte del consum anual estimat inicialment, que serà enviat al responsable del contracte dins els 10 dies del mes següent al que fa referència l'informe, amb el nombre d'impressions i/o còpies per equip fetes durant el mes de referència, i els mesos anteriors des de l'inici del contracte o l'inici de l'any, distingint l'ús del blanc/negre i el color, A4 i A3.

L'informe s'entregarà en format de full de càlcul, amb les següents columnes com a mínim:

- Model de l'equip
- Ubicació
- Núm. de sèrie
- Consum anual estimat inicial de blanc i negre A4
- Consum anual estimat inicial de blanc i negre A3
- Consum anual estimat inicial de color A4
- Consum anual estimat inicial de color A3
- Consum any i mes xxxx/xx blanc i negre A4
- Consum any i mes xxxx/xx color A4
- Consum any i mes yyyy/yy blanc i negre A3
- Consum any i mes yyyy/yy color A3
- Consum any i mes zzzz/zz blanc i negre
- Consum anual estimat de blanc i negre (A4 i A3) en base als mesos del contracte ja efectuats
- Consum anual estimat de color (A4 i A3) en base als mesos del contracte ja efectuats

- Desviació anual estimada de blanc i negre (A4 i A3) entre el consum anual estimat inicial i el consum anual estimat en base als mesos del contracte ja efectuats
- Desviació anual estimada de color (A4 i A3) entre el consum anual estimat inicial i el consum anual estimat en base als mesos del contracte ja efectuats

En canviar d'any es començarà un informe nou.

S'inclouran els equips subministrats per substitució.

9. PLA DE DEVOLUCIÓ

La empresa adjudicatària haurà de retirar sense cost per l'Ajuntament els equips subministrats de substitució en el termini màxim de dos mesos des de la finalització del contracte.