

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT OBERT

Contracte núm. CONTR-70/2025

Subministrament d'una plataforma en modalitat SaaS per a la gestió de les impressores de la Universitat Autònoma de Barcelona.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte núm. CONTR-70/2025

Subministrament d'una plataforma en modalitat SaaS per a la gestió de les impressores de la Universitat Autònoma de Barcelona.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. ABAST DE LA CONTRACTACIÓ	2
2.1 Modalitats de desplegament de la solució	2
2.2 Propietat intel·lectual	2
2.3 Característiques funcionals imprescindibles de la plataforma	2
3.4 Característiques funcionals optatives de la plataforma.....	5
3.5 Suport en l'ús de la plataforma.....	5
4. POSADA EN MARXA	6
5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	6

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte consisteix en el Subministrament d'una plataforma en modalitat SaaS ("Software as a Service") per a la gestió de les impressores de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Codi CPV: 48773000-7 - Paquets de programari d'utilitats d'impressió

La plataforma que es posi a disposició ha de **gestionar de forma eficient i segura les diferents impressores** de la Universitat en modalitat "SaaS", tenint en consideració les especificacions mínimes i la resta d'aspectes vinculats al contracte contemplats al següent apartat. Les impressores es troben ubicades al Campus de Bellaterra, Campus de Sabadell i a les Unitats Docents Hospitalàries de Germans Trias i Pujol (Badalona), Sant Pau, Vall d'Hebron (Barcelona) i Hospital Parc Taulí (Sabadell)

Es contractarà inicialment la gestió per a 250 impressores i es demanarà també el preu d'ampliacions en el número d'impressores en paquets de 50 fins arribar a un màxim de 500. En el moment de contractació d'un paquet es pagarà la part proporcional que resti de l'any de contracte en curs. D'aquesta manera si es prorroga el contracte es prorrogarà per a totes les impressores contractades en el mateix moment.

2. Abast de la contractació

2.1 Modalitats de desplegament de la solució

La UAB contempla la prestació a contractar sota una **modalitat "SaaS"**, que implica que la solució tecnològica proposada es proporcioni com un **servei allotjat a les infraestructures de l'empresa contractista o a un núvol extern gestionat per aquesta**. Per tant, l'entitat contractista serà responsable de garantir la disponibilitat, el manteniment, la seguretat, les actualitzacions del programari i el compliment dels nivells de servei establerts en el contracte.

En aquest sentit, l'entitat contractista proporcionarà accés a la solució mitjançant connexió a internet, sense necessitat que la UAB desplegui o mantingui maquinari addicional.

2.2 Propietat intel·lectual

El contractista disposarà de les llicències o permisos d'utilització i comercialització de les solucions emprades que permetin el seu ús comercial en les condicions que requereix aquest contracte. Així, la UAB tindrà dret a utilitzar els mòduls o eines accessòries en les mateixes condicions que pugui fer servir la resta de funcionalitats de la plataforma, mentre duri el contracte.

El contractista es farà càrrec de qualsevol reclamació que pugui plantejar el titular de la propietat intel·lectual per l'ús indegut dels mòduls o paquets inclosos en el marc d'aquest contracte.

2.3 Característiques funcionals imprescindibles de la plataforma

La plataforma "SaaS" que l'empresa contractista aportarà a la UAB en base al present Plec de prescripcions tècniques haurà de complir de forma obligatòria amb les **següents característiques funcionals mínimes**:

2.3.1 Gestió i configuració d'impressores:

- a. **Configuració i importació d'impressores:** La plataforma ha de permetre configurar l'alta (instal·lació de controladors o configuracions de la impressora per tal que sigui reconeguda pel sistema operatiu o una xarxa, així com l'assignació de paràmetres com l'adreça IP o la configuració de la col·lecció d'impressions) i la importació d'impressores ja instal·lades a un sistema informàtic o de xarxa.
- b. **Auto instal·lació d'impressores:** La plataforma ha de permetre la instal·lació automàtica de les impressores en els dispositius dels usuaris, incloent-hi la configuració inicial dels controladors necessaris per al seu funcionament. Aquest procés s'ha de dur a terme sense la necessitat d'intervenció manual, mitjançant eines de gestió centralitzada o scripts d'auto instal·lació. Això inclou la configuració dels paràmetres de la impressora, com l'adreça IP i la configuració de la col·lecció d'impressions.
- c. **Càrrega de controladors i creació de perfils de controladors:** La plataforma ha de permetre la càrrega i gestió de controladors d'impressores, assegurant que cada impressora disposi del controlador adequat per al sistema operatiu del dispositiu de l'usuari. A més, ha de permetre la creació de perfils de controladors personalitzats per a cada tipus d'impressora, amb configuracions avançades com la qualitat d'impressió, el tipus de paper i altres opcions específiques de cada model. La plataforma pot comptar i ha de permetre utilitzar Microsoft Intune per facilitar el desplegament i la gestió remota dels controladors.
- d. **Actualització dels controladors quan correspongui de forma desatesa:** La plataforma ha de permetre que els controladors s'actualitzin automàticament sense requerir la intervenció manual per part dels usuaris. En aquest sentit, el procés ha de garantir que les noves versions dels controladors siguin compatibles amb la infraestructura existent, minimitzar qualsevol interrupció del servei durant el procés d'actualització i verificar l'origen i la fiabilitat dels nous controladors per a protegir contra vulnerabilitats o codi maliciós.

2.3.2 Integració i compatibilitat:

- a. **Integracions:** La plataforma haurà de permetre la integració amb proveïdors que proporcionin sistemes o serveis de gestió de la identitat i l'autenticació d'usuaris en entorns "LDAP" (Lightweight Directory Access Protocol), "Active Directory" i "IdP" (Identity Provider). Específicament amb MS Entra.
- b. **Compatibilitat amb diferents sistemes operatius:** La plataforma ha de ser compatible amb una àmplia varietat de sistemes operatius, incloent "Microsoft Windows", "Linux" i "MacOS", per assegurar la seva integració i funcionalitat en els diversos entorns tecnològics emprats a la Universitat.

2.3.3 Gestió i control d'usuaris:

- a. Gestió de rols d'usuari: La plataforma haurà de permetre la creació i gestió de diferents rols per als usuaris del servei, incloent els següents:
 - **Administrador del servei d'impressió:** Definit com el responsable global de la gestió del sistema d'impressió segura de la Universitat, ha de tenir els permisos més alts, supervisar la configuració, el manteniment i la seguretat del servei d'impressió a nivell general. Així mateix, ha de poder assignar permisos i accés, monitoritzar l'activitat i generar informes i portar un control de costos del servei.
 - **Administrador d'impressora:** Aquest rol ha d'assumir responsabilitats específiques sobre la gestió i supervisió de les impressores concretes, de tal manera que aquest rol no s'hagi de delegar a responsables tècnics que es concentren en la gestió operativa de les impressores i la seva disponibilitat. Concretament aquest rol serà el que assignarà drets als usuaris per imprimir a la impressora o impressores de les que sigui administrador.

- **Usuari:** En aquest sentit, l'usuari és la persona que utilitza les impressores per a realitzar tasques d'impressió, generalment la comunitat universitària, aquest rol ha de tenir funcionalitats clares per a garantir un ús segur, eficient i controlat del contracte.
- **Consultor:** Usuari que pot consultar tota la informació que se li permeti però no pot actuar sobre el sistema.

2.3.4 Monitorització i supervisió:

- a. **Supervisió de l'estat "SNMP" per a dispositius d'impressió:** La plataforma ha de permetre la monitorització de l'estat de les impressores mitjançant "SNMP" (Simple Network Management Protocol), per tal de garantir que es puguin detectar i resoldre de manera proactiva i remota les incidències relacionades amb els dispositius d'impressió.
- b. **Informes per a treballs d'impressió i auditories:** La plataforma ha d'incloure funcionalitats per generar informes detallats sobre els treballs d'impressió realitzats, així com per monitoritzar els clients d'estacions de treball i realitzar auditories administratives per garantir el bon ús dels recursos.

2.3.5 Seguretat de la informació i protecció de dades:

- a. **Autenticació d'usuari administrador de la plataforma:** La plataforma ha de comptar amb mecanismes d'autenticació robusta per garantir que només les persones autoritzades puguin accedir als serveis d'impressió mitjançant els sistemes contemplats a la "Normativa de Seguretat i d'utilització dels recursos i Sistemes d'Informació de la Universitat Autònoma de Barcelona"
- b. **Impressió xifrada:** La plataforma ha de garantir el xifratge de les comunicacions per a evitar intercepcions o accessos no autoritzats.
- c. **Impressió segura privada:** Ha de poder incorporar mitjans d'autenticació dels usuaris abans de portar a terme l'alliberament dels treballs d'impressió. D'aquesta manera s'impedeix que altres persones puguin recollir documents confidencials o sensibles, garantint que només l'usuari autoritzat pugui retirar les seves impressions.
- d. **Control d'accés i auditoria:** La plataforma haurà de permetre portar un registre i monitorització dels usuaris i les impressions per a garantir la traçabilitat i detectar usos indeguts.
- e. **Gestió d'incidents de seguretat:** La plataforma ha de disposar de protocols clars per a la gestió de vulnerabilitats o incidències de seguretat amb una resposta ràpida per a minimitzar riscos.

El prestador del servei haurà de reportar, de manera completa i amb la màxima celeritat possible, qualsevol incident de seguretat que tingui relació amb el servei prestat i que afecti o pugui afectar a la Universitat Autònoma de Barcelona.

El prestador del servei haurà de col·laborar de manera activa en l'anàlisi, el tractament i la resolució de qualsevol incident de seguretat que pugui afectar al servei prestat.

El prestador del servei haurà de proporcionar un pla de contingència per al servei que garanteixi que, encara en cas d'incident, aquest es podrà continuar prestant amb uns nivells acceptables.

- f. **Protecció de dades:** L'adjudicatari s'obliga al compliment d'allò establert al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte i la seva condició d'encarregat del tractament.

En aquest sentit, la UAB facilitarà el contracte d'encàrrec del tractament que definirà l'abast de la gestió de dades personals requerit per a l'execució de les prestacions definides al present plec tècnic.

Adicionalment, la plataforma SaaS que l'empresa contractista proporcioni a la UAB podrà **millorar aquestes característiques** mínimes incorporant les següents **característiques funcionals optatives**.

3.4 Característiques funcionals optatives de la plataforma

3.4.1 Funcionalitats d'escaneig i impressió segura:

- a. **Capacitat per realitzar escanejos de documents amb impressores multifunció:** Permetre l'escaneig de documents a través de les impressores multifunció de la Universitat. A més, ha d'incorporar algun mitjà per la posterior recuperació dels documents escanejats (com, per exemple, a través de l'enviament per correu electrònic o l'emmagatzematge al núvol).
- b. **Múltiples mètodes d'autenticació d'usuaris per la impressió segura privada:** Consistent en disposar d'un panell de control fàcil d'utilitzar on els usuaris puguin autenticar-se per alliberar els treballs d'impressió. Aquest panell ha de suportar diferents mètodes d'autenticació (com, per exemple, l'ús de targetes de seguretat, codis de seguretat, autenticació mitjançant telèfons mòbils, etc.).

3.4.2 Accessibilitat, flexibilitat en la impressió i experiència d'usuari millorada

- a. **Aplicació per a dispositius mòbils que permetin la impressió:** Que mitjançant una aplicació mòbil associada es permeti als usuaris imprimir directament des dels seus dispositius mòbils. Aquesta aplicació ha de ser compatible amb els dispositius i sistemes operatius més utilitzats (iOS, Android), oferint una experiència d'usuari còmoda i intuïtiva.
- b. **Accés a la configuració d'impressora a dispositius amb càmera:** Disposar de la funcionalitat de configuració d'impressores mitjançant codis QR sense necessitat de configurar manualment els paràmetres.

3.4.3 Compatibilitat amb sistemes i protocols

- a. **Compatibilitat o previsió d'adaptació del programari al protocol "WPP" de Microsoft:** Compatible amb el protocol WPP (*Windows Print Protocol*) de Microsoft o tenir la previsió d'adaptar-se a ell en el futur.

3.5 Suport en l'ús de la plataforma

El contracte tindrà associat un servei de suport integral que garantirà l'ús adequat de la plataforma d'impressió segura en modalitat "Software as a Service" (SaaS). Aquest servei s'haurà de prestar de manera contínua i haurà de contemplar, com a mínim, els aspectes següents:

- **Resolució d'incidències tècniques** per a resoldre qualsevol problema relacionat amb la instal·lació, configuració i funcionament de la plataforma, incloent-hi la connexió amb els sistemes corporatius del contractant.
- **Establiment d'un canal de comunicació clarament definit** per facilitar la interacció àgil i eficient entre el personal tècnic de la Universitat i el servei de suport integral.

4. Posada en marxa

En tant a la posada en marxa de la plataforma, l'empresa contractista haurà d'haver implantat la solució a la UAB, configurant-la i fent les parametritzacions que siguin necessàries conforme a les necessitats i requisits establerts per aquests Plecs de prescripcions tècniques i la normativa aplicable en un termini màxim de 1 mes des de la formalització del contracte.

En aquest termini, l'empresa contractista haurà d'haver realitzat totes les integracions necessàries i les proves pertinents per assegurar el correcte funcionament de la plataforma. No inclou la incorporació de les impressores ni la configuració dels rols d'usuari.

5. Acord de Nivell de Servei (ANS)

La UAB estableix, com a part i condició de la prestació del servei aquí recollit, el compliment obligat dels següent Acord de Nivell de Servei (ANS), vigent durant tota l'execució del contracte relacionat amb les incidències derivades de la prestació del servei:

Severitat	Descripció	Inici de l'activitat	Temps màxim de resolució	Penalització
1 – Molt alta	1. Caiguda total: la plataforma d'impressió no està disponible per a tots els usuaris i impedeix qualsevol treball d'impressió. 2. Caiguda dels sistemes d'autenticació dels usuaris imputable al proveïdor: la plataforma no permet autenticar els usuaris, impedeix qualsevol treball d'impressió.	Immediata des de la comunicació	4 hores	1% de l'import mensual per cada 24h de retard en la resolució
2 – Alta	3. Impossibilitat de crear i importar impressores: la plataforma no permet la incorporació de noves impressores a la xarxa. 4. Impossibilitat de l'autoinstal·lació de les impressores en un grup ampli d'usuaris. 5. Problemes amb la càrrega o distribució de controladors , impeding la impressió en determinats dispositius. 6. Error en la gestió de rols d'usuaris , impeding que els administradors d'impressió gestionin els accessos i permisos.	Immediata des de la comunicació	48 hores	1% de l'import mensual per cada 24h de retard en la resolució
3 – Mitjana	7. Fallada en la monitorització SNMP , impeding la supervisió de l'estat de les impressores i la detecció d'incidències.	Immediata des de la comunicació	96 hores	1% de l'import mensual per cada 24h de retard en la resolució
4 – Baixa	8. Error en la compatibilitat amb sistemes operatius (Windows, Linux, MacOS) que afectin un grup reduït d'usuaris.	Immediata des de la comunicació	96 hores	1% de l'import mensual per cada 24h de retard en la resolució

El canal de comunicació descrit al punt 3.5 ha de permetre registrar la data, hora i severitat de les incidències i la seva solució. El registre permetrà la consulta per part de les dues parts.