



Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació dels serveis de manteniment dels equips d'impressió, còpia i escaneig

granollers, juliol 2025

Contingut

1. NECESSITAT DEL CONTRACTE.....	3
2. SITUACIÓ ACTUAL.....	3
3. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
4. MANTENIMENT DELS EQUIPS.....	5
5. EQUIPS PER NOVES NECESSITATS.....	6
6. SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES.....	7
7. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES.....	8
8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	9
9. GENERACIÓ D'INFORMES.....	11
10. PLA DE DEVOLUCIÓ.....	12
11. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I CONFIDENCIALITAT.....	12
12. CERTIFICACIONS EXIGIDES A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	13



1. NECESSITAT DEL CONTRACTE

El present contracte respon a la necessitat de manteniment dels equips d'impressió i multi-funció de tots els centres i departaments de l'Ajuntament de Granollers i entitats adscrites (EPE Granollers Mercat, Granollers Promocions SA, Consorci Montserrat Montero, Granollers Escena SL, Roca Umbert Fàbrica de les Arts SL i Patronat Museu de Granollers), en endavant Ajuntament, per tal de reduir costos, millora de l'eficàcia, la transparència i l'eficiència en la prestació dels serveis públics.

2. SITUACIÓ ACTUAL

L'Ajuntament disposa en propietat d'equips d'impressió, multi-funció i plotters, distribuïts pels diferents edificis municipals, que són utilitzats per aproximadament uns 900 empleats públics.

En l'Annex I s'indica la relació detallada dels equips que es disposa, amb indicació del model, categoria, consum estimat anual, ubicació física, si estan o no connectats a la xarxa informàtica corporativa, així com el nom de l'organisme i el Centre de Cost.

Els equips estan categoritzats en els següents tipus:

- » **A4:** impressora blanc i negre A4
- » **MF1:** multifunció blanc i negre i color A4
- » **MF2:** multifunció blanc i negre i color A3
- » **MF3:** multifunció blanc i negre i color A3 de prestacions avançades
- » **Plotter**

Per al control i gestió dels equips connectats a la xarxa informàtica corporativa és disposa del programari **PaperCut**. En altres casos es disposa de programari CPM.

Es disposa també d'un servidor amb sistema operatiu Windows Server 2019 per configurar les cues d'impressió dels equips connectats a la xarxa corporativa.

L'Ajuntament disposa de la plataforma **Easyvista** per a la gestió general d'incidències relacionades amb els recursos TIC.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte són els serveis de manteniment dels equips d'impressió i multi-funció que disposa l'Ajuntament. Els serveis han d'abastar tots els equips indicats en l'Annex I i els que s'incorporin per noves necessitats o per substitució d'equips avariats en format lloguer.

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, en cas que l'equip presenti moltes avaries consecutives, o en cas que no sigui possible la reparació.

c) Subministrament d'equips per a noves necessitats, amb un màxim de 20 equips. Superat aquest límit caldrà fer modificació formal del contracte.

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

e) Subministrament i instal·lació del programari per a la gestió i monitorització dels equips que no estiguin connectats a la xarxa informàtica corporativa.

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

g) La posada a disposició dels equips d'impressió en règim de lloguer operatiu, sense transmissió de la propietat, durant tota la vigència del contracte, incloent-hi el seu manteniment, la substitució i el subministrament de consumibles, segons les condicions especificades en aquest plec.

h) Subministrament i organització de forma pro-activa de punts de recollida de residus derivats del servei. Informar de forma clara de les ubicacions dels punts de recollida als edificis.

Els equips subministrats per fer la substitució o per noves necessitats seran re-acondicionats, 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 o per noves necessitats fins al màxim especificat no tindrà cap cost per a l'Ajuntament.

Les tarifes del servei seran les següents:

- » Impressions d'equips d'impressió o multi-funció: un preu per pàgina impresa, diferenciant blanc i negre de color
- » Plotters: un preu per mililitre, diferenciat per cada tipus de plotter
- » Lloguer d'impressió o multi-funció

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 i cues d'impressió



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: safa-



tes, vidres, tapes, etc.... En aquests casos caldrà que el proveïdor realitzi un informe que demostri l'ús inadequat i adjunti un pressupost per la seva reparació.

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 re-acondicionat del mateix fabricant i les mateixes característiques funcionals o superiors que els substituït, i compatible amb el programari Paper-Cut, 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 re-acondicionat 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, tan 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 re-acondicionats 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
- » instal·lació de programari de control per equips no connectats a la xarxa corporativa
- » canvis de configuració en el programari PaperCut o en el servidor de cues d'impressió

5. EQUIPS PER NOVES NECESSITATS

L'adjudicatari, a petició expressa de l'Ajuntament per mitjà del responsable del contracte, haurà de subministrar equips per a noves necessitats sense cap sobrecost, fins a un màxim de 10 equips. En la petició s'indicarà el tipus d'equip, la ubicació física, el NIF i Centre de cost al que s'hauran de facturar les còpies, i el tipus de connexió a la xarxa.

En cas de necessitar superar el màxim de 10 equips implicarà la modificació del contracte, amb un cost mensual de lloguer de cada tipus d'equip.



Els equips subministrats per a noves necessitats seran, del mateix fabricant i les mateixes característiques funcionals o superiors als existents, segons el tipus sol·licitat, i seran compatibles amb el programari PaperCut.

Els equips subministrats ho seran en règim de lloguer, amb plena disponibilitat per part de l'Ajuntament mentre duri la vigència del contracte, i sense cap transmissió de propietat.

Anirà també a càrrec de l'adjudicatari sense cap cost el transport, mà d'obra, instal·lació i configuració del nou equip i la cua d'impressió.

6. SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES

6.1 Condicions generals

Els consumibles dels equips objecte del contracte, que s'inclouen en l'Annex I i els equips que es puguin incorporar posteriorment, 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 han de disposar d'eines d'auto-diagnòstic, de manera que quan detectin alguna necessitat de reposar els subministraments, o fungibles, enviï 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. A més, l'adjudicatari haurà de garantir el lliurament periòdic a un gestor de residus autoritzat dels tòners i consumibles esgotats, mantenint un registre complet i accessible d'aquests lliuraments, que haurà d'estar a disposició de l'Ajuntament per a la seva supervisió i auditories ambientals.

6.2 Tòners

La gestió de tòners es farà en les següents condicions:



- » Compromís per escrit de l'obligació de lliurament dels cartutxos buits a fabricants de cartutxos de tòner i tinta remanufacturats per a la seva correcta gestió com a residu.
- » Els licitadors que siguin fabricants de remanufacturats hauran d'aportar la documentació corresponent al Registre EMAS, a la ISO 14001 o una declaració de compliment del criteri, política ambiental, avaluació d'aspectes ambientals, programa ambiental, abast del sistema de gestió, instruccions tècniques o procediments relatius a la gestió correcta dels aspectes ambientals generats, en particular, del tòner i la tinta residuals i la resta de residus generats, per tal de demostrar que tenen implantat un sistema de gestió ambiental que abasta el procés de remanufacturació de cartutxos i la seva comercialització, i que garanteix una correcta gestió dels cartutxos buits que compleixi amb la legislació ambiental que li sigui d'aplicació, així com la dels seus propis residus generats en el procés de remanufacturació, que prioritzi la minimització i la valoració dels materials.
- » Els licitadors que siguin fabricants de remanufacturats hauran d'aportar el compromís per escrit de l'obligació de recollida dels consumibles (cartutxos de tòner i tinta) buits amb la finalitat de la seva remanufactura sense cost addicional (en el cas que se li apliqui).
- » 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 licitador respecte als processos de fabricació, de remanufacturació 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 (nou o remanufacturat).
- » En el cas que alguna o més d'una de les obligacions derivades del plec siguin realitzades per una empresa col·laboradora o subcontractada per l'empresa licitadora caldrà identificar en la fase de licitació aquestes empreses. Aquestes empreses col·laboradores haurà/n d'assumir el compliment dels criteris anteriors que li siguin d'aplicació i, consegüentment, caldrà que s'aporti la documentació que es requereix
- » Compromís de l'empresa adjudicatària de reportar anualment el nombre de tòners reciclats, reutilitzats o destruïts, amb indicació del gestor de residus i el destí final, així com una valoració de la reducció d'impacte ambiental aconseguida.

6.3 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:



6.3.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.

6.3.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 enregistrat.

Aquestes tasques no tindran cap sobrecost per l'Ajuntament.

7. 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. Tan 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).

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.

L'empresa adjudicatària comptarà també amb un únic punt d'entrada i seguiment d'incidències basat en una adreça de correu electrònic, que permeti la seva integració amb la plataforma Easyvista de l'Ajuntament. També ha de disposar d'un número de telèfon per aquelles situacions d'excepció per urgència o en les que no sigui possible la integració amb Easyvista.

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:

- » Planificar la instal·lació
- » 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.

8. 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.

8.1 Temps de resposta

El temps de resposta davant les incidències no superarà 4 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.

8.2 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 24 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.

8.3 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.

8.4 Horari

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



8.5 Penalitzacions

En cas d'incompliment reiterat dels acords de nivell de servei, l'Ajuntament podrà imposar les penalitzacions següents:

Servei	Penalització
Incompliment temps de resposta	0,20 € diaris per cada 1.000 € del preu del contracte a descomptar de la facturació mensual a comptar a partir del següent dia laborable de la comunicació o detecció.
Incompliment del temps de resolució o substitució	0,20 € diaris per cada 1.000 € del preu del contracte a descomptar de la facturació mensual a comptar a partir del tercer dia laborable de la comunicació o detecció.
Incompliment del temps de subministrament/ substitució/retirada de consumibles	0,20 € diaris per cada 1.000 € del preu del contracte diaris a descomptar de la facturació mensual a comptar a partir del tercer dia laborable de la comunicació o detecció.

9. GENERACIÓ D'INFORMES

9.1 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, diferenciant els equips segons els NIFs i Centres de cost de cadascun.

Els informes han de contenir com a mínim:

- » 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.

9.2 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, agrupant els equips segons els NIFs i Centres de cost de cadascun, 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.

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

- » NIF
- » Centre de Cost
- » Tipus d'equip (A4, MF1, MF2, MF3 o Plotter)
- » Núm. de sèrie
- » Consum anual estimat inicial de blanc i negre
- » Consum anual estimat inicial de color
- » Consum any i mes xxxx/xx blanc i negre
- » Consum any i mes xxxx/xx color
- » Consum any i mes yyyy/yy blanc i negre
- » Consum any i mes yyyy/yy color
- » Consum any i mes zzzz/zz blanc i negre
- » Consum any i mes zzzz/zz color
- »
- »
- » Consum darrer any i mes blanc i negre
- » Consum darrer any i mes color
- » Consum anual estimat de blanc i negre en base als mesos del contracte ja efectuats
- » Consum anual estimat de color en base als mesos del contracte ja efectuats
- » Desviació anual estimada de blanc i negre entre el consum anual estimat inicial i el consum anual estimat en base als mesos del contracte ja efectuats
- » Desviació anual estimada de color 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 o derivats de noves necessitats.

10. PLA DE DEVOLUCIÓ

Amb la finalitat d'equilibrar la transició entre contractes, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir la part proporcional dels consumibles instal·lats dins dels equips d'impressió que es trobin en servei en el moment d'inici del nou contracte.



A aquest efecte:

- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un reintegrament directe de 2.500 € al proveïdor sortint com a compensació dels consumibles utilitzats parcialment.
- Aquest import haurà de ser abonat dins un termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de la signatura del contracte.
- L'Ajuntament facilitarà la relació d'equips i l'estat dels comptadors com a referència per a la justificació d'aquest reintegrament.

11. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que es pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació sense l'autorització escrita de l'Ajuntament de Granollers. Igualment l'adjudicatari es compromet a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol tipus de documentació i informació que es pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació sense l'autorització escrita de l'Ajuntament de Granollers.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com el que disposi altre legislació referent a la protecció de dades personals.

12. CERTIFICACIONS EXIGIDES A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Amb la finalitat de garantir la qualitat del servei, la seguretat de la informació, el compromís ambiental, la responsabilitat corporativa i la capacitat d'innovació, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, de manera obligatòria, de les següents certificacions vigents i actualitzades, i aportar-les com a part de la seva oferta:

- ISO 9001 – Sistema de Gestió de Qualitat o equivalent.
- ISO 14001 – Sistema de Gestió Ambiental o equivalent.
- UNE 166002 – Sistema de Gestió de la R+D+i o equivalent.
- ISO 27001 – Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació o equivalent.
- ISO 45001 – Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut Laboral o equivalent.
- ISO 37301 – Sistema de Gestió de Compliance o equivalent.

Aquestes certificacions hauran de ser emeses per entitats acreditades oficialment, i hauran de mantenir-se vigents durant tota la durada del contracte i les seves possibles pròrrogues.

12.1 CERTIFICAT ESPECÍFIC DEL FABRICANT DELS EQUIPS

L'empresa licitadora haurà d'aportar, com a part de la seva oferta, la documentació emesa directament pel fabricant dels equips proposats, que acrediti expressament els següents punts:

- Que es garanteix la disponibilitat de peces i consumibles originals per a tots els models d'equips oferts durant tota la vigència del contracte i de les possibles pròrrogues.
- Que es disposa de disponibilitat real dels models d'equips proposats en l'oferta, ja sigui nous o re-acondicionats.
- Que els models d'equip proposats han estat comercialitzats en el catàleg oficial del fabricant com a mínim des de l'1 de gener de 2019.

No s'acceptaran certificats genèrics, declaracions del distribuïdor, ni documentació no específica. Només s'acceptarà documentació emesa directament pel fabricant.