



Serveis Instrumentals SA
Consorci de Salut i
Social de Catalunya

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT URGENT, DEL MANTENIMENT DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DEL
PARC D'IMPRESSORES PROPIETAT DE CSC ATENCIÓ SOCIAL, SL; PROJECTES SANITARIS I
SOCIALS SA; CSC VITAE, SA I CSC SERVEIS INSTRUMENTALS SA.**

EXPEDIENT CSCSI 1-25

(IMP-SC-006)



1. OBJECTE DEL PRESENT PLEC

L'objecte del present plec és definir i establir les prescripcions tècniques per a la contractació del manteniment del servei d'impressió del parc d'impressores propietat de les entitats contractants que s'enumeren al present Plec.

A efectes de simplificació, quan el present plec fa referència a "l'ens contractant" s'està referint de forma generalitzada a tots i cadascun dels ens contractants que es relacionen a continuació:

- CSC ATENCIÓ SOCIAL, SL;
- PROJECTES SANITARIS I SOCIALS, SA;
- CSC VITAE, SA;
- CSC SERVEIS INSTRUMENTALS, SA;

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Concretament, l'abast del servei ha d'incloure necessàriament les prestacions següents:

- Gestió del parc d'impressores i equips multifunció:
 - Subministrament i gestió de la reposició de consumibles (el paper d'impressió serà proporcionat per l'ens contractant). La gestió del reaprovisionament de tòners i demés consumibles serà proactiva, en base sistemes que monitoritzin el consum de forma automàtica proporcionats pel proveïdor.
 - Proporcionar un manteniment preventiu i correctiu per a garantir les perfectes condicions del parc. El manteniment correctiu cobrirà totes les incidències i reparacions que es produeixin als equips.
 - Gestió del parc proactiva, monitoritzant els equips d'impressió i rebent i actuant sobre les seves alertes.
 - Control i seguiment periòdic d'indicadors en base a una optimització continua.
 - Els licitadors han de garantir el recanvi de peces durant tota la vigència del contracte i les seves possibles pròrroques.
 - Substitució d'equips: En cas que un equip no pugui ser reparat de manera efectiva en un termini raonable o bé que la reparació no sigui tècnicament viable, l'adjudicatari estarà obligat a substituir-lo per un equip de característiques iguals o superiors, sense cap cost addicional per a l'ens contractant.
 - Els tòners hauran d'ésser nous i de la marca del fabricant.
- Implantació d'un sistema centralitzat de monitorització d'equips d'impressió que permeti recopilar la informació dels equips i gestionar-los proactivament. Aquest programari s'ha d'adaptar a tots els dispositius d'impressió: impressores i multifuncionals.

Aquest programari ha de disposar almenys de les següents funcionalitats bàsiques:

- Monitorització de dispositius.
- Recollida de comptadors de manera automàtica
- Gestió d'alertes d'incidències del servei i estat dels consumibles.



- Implantació d'un sistema de cua d'impressió única (Follow-Me Printing): Els equips hauran de ser compatibles amb un sistema de cua d'impressió única, que permeti als usuaris enviar les seves impressions a una única cua centralitzada. Aquest sistema haurà de complir els següents requisits:
 - Possibilitat de recuperar el document des de qualsevol dispositiu de l'ens contractant, independentment de la seva ubicació.
 - Mobilitat total entre les diferents seus de l'ens contractant, amb gestió centralitzada.
 - Control i registre detallat de les impressions realitzades per usuari, equip i ubicació, proporcionant informes periòdics d'ús i consums.
 - Integració amb els sistemes actuals de gestió d'usuaris (Active Directory).
- Solució d'impressió en Cloud, sense servidors d'Impressió on els usuaris puguin imprimir els seus documents tant de manera directa com de manera segura retenint el document fins que l'usuari s'autentiqui en la MFP amb el seu usuari i contrasenya i per PIN de llarga durada i targeta de proximitat. També es considera un valor afegit que l'autenticació dels usuaris es realitzi amb doble factor d'autenticació com pot ser usuari + PIN o amb la seva targeta +PIN.
- - La plataforma Cloud ha de complir amb els més alts estàndards de seguretat de dades, que sigui un Proveïdor 100% europeu i que compleixin amb el GDPR per als documents no surtin de l'entorn Europeu.
- - Els treballs d'impressió s'eliminaran automàticament després de la impressió. El període de retenció dels treballs d'impressió serà d'un mínim d'un dia i un màxim de set dies.
- - El manteniment de la solució d'impressió Cloud haurà de ser inclosa i mantinguda per part del proveïdor, no per part del client final.
- - La plataforma d'impressió també requereix la Impressió per a convidats perquè puguin usar aquells usuaris sense autenticació puguin usar la impressora enviant un correu electrònic amb el document adjunt i que es pugui alliberar amb un codi PIN d'un únic ús.
 - Que sigui possible la impressió des de qualsevol dispositiu mòbil.
- - Que sigui possible pujar un document per a imprimir des d'un portal Web des de qualsevol lloc on els formats siguin qualsevol d'aquests tipus d'arxius: .doc, .docm, .docx, .dot, .dotm, .dotx, .htm, .HTML, .jpe, .jpeg, .jpg, .oxps, .pcl, .pdf, .pot, .pps, .ppt, .pptx, .ps, .rtf, .rtx, .tif, .tiff, .txt, .xlsx, .xps
- - Que sigui possible escanejar els documents a qualsevol dels següents repositoris en el núvol i la possibilitat d'imprimir qualsevol document des del panell de la MFP navegant per les carpetes de l'usuari.



- • Dropbox
- • Dropbox Business
- • Microsoft OneDrive
- • Microsoft OneDrive for Business
- • Microsoft SharePoint En línia
- • Google Drive
- • Correu electrònic

La solució d'impressió cloud haurà de proporcionar a més la conversió d'arxius a altres formats com per exemple Word, Excel, PDF/A amb OCR i a més la traducció principalment en idiomes europeus de formats d'arxiu PDF/Word o fins i tot PPTx. L'accés a aquest servei es podrà fer des de qualsevol navegador web, així com des de la pantalla dels equips multifunció.

3. ABAST DEL SERVEI

3.1 Centres

El contractista haurà de donar servei al tots els centres que es relacionen a continuació:

- 1) **“Centre Social i Sanitari de Viladecans Frederica Montseny”** ubicat al carrer Puig i Tomàs núm. 18 (08840) de Viladecans. (gestionat per CSC Atenció Social, SL)
- 2) **“CAP Vicenç Papaceit”** ubicat a la Plaça de l'Era s/n (08430) de La Roca del Vallès(gestionat per Projectes Sanitaris i Socials, SA)
- 3) **“Consultori la Torreta”** ubicat al carrer Josep Torelló núm. 13 (08430) de La Roca del Vallès (gestionat per Projectes Sanitaris i Socials, SA)
- 4) **“Consultori Santa Agnès de Malanyanes”** ubicat al carrer Jaume Balmes s/n (08430) de La Roca del Vallès (gestionat per Projectes Sanitaris i Socials, SA)
- 5) **“Parc Sanitari Pere Virgili. Edifici Tramuntana”** ubicat al carrer Esteve Terrades núm. 30 (08023) de Barcelona (gestionat per CSC Serveis Instrumentals SA)
- 6) **“Edifici T-21”** ubicat a l'Avinguda Tibidabo núm. 21 (08022) de Barcelona (gestionat per CSC Serveis Instrumentals SA)
- 7) **“CIS Cotxeres”**, ubicat a Av. Borbó, 18-30 (08016) de Barcelona (gestionat per CSC Vitae, SA)
- 8) **Altres ubicacions:** Servei d'Atenció Domiciliària de Santa Coloma de Gramenet , Servei d'Atenció Domiciliària de Molins de Rei i , Servei d'Atenció Domiciliària de Sant Feliu de Llobregat

L'anterior relació no té efectes limitatius, doncs si l'ens contractant gestionés nous centres aquests s'afegirien als llistat de centres, als quals el contractista ha de proporcionar serveis. De la mateixa manera, si l'ens contractant deixa de gestionar algun dels centres que s'han relacionat anteriorment, el contractista deixarà de donar servei a aquest centre, tal com es detalla al quadre de característiques del present expedient de contractació, a l'apartat de modificacions del contracte.

3.2.Volum d'impressió

El nombre de còpies previstes anuals són les següents:



Serveis Instrumentals SA
Consorci de Salut i
Social de Catalunya

Volum anual CSC Vitae, SA	
BN	987.000
Color	87.000

Volum anual CSC Serveis Instrumentals, SA	
BN	401.000
Color	225.000

Volum anual Projectes Sanitaris i Socials, SA	
BN	211.000
Color	8.000

Volum anual CSC Atenció Social, SL	
BN	206.000
Color	53.000

4. EQUIPS ACTUALS

4.1 Descripció dels equips actuals

L'ens contractant té la necessitat dels següents models d'impressores i equips multifunció:

Codi Dispositiu	Descripció	Unitats
A	Equip Làser B/N de baixa producció	88
B	Equip Làser B/N multifunció A4	7
C	Equip Làser color multifunció A4	4
D	Equip Làser multifunció color A3	11

6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1.Manteniment del parc d'impressores

L'empresa licitadora s'encarregarà de solucionar les incidències presentades, així com la reparació i / o



reemplaçament de peces per corregir un problema, garantir les condicions de funcionament correctes de les unitats en els emplaçaments determinats per l'ens contractant.

La solució proposada a nivell de manteniment ha d'incloure de manera general peces, mà d'obra i / o desplaçament per a la realització dels manteniments correctius dels Dispositius de producció documental, així com el subministrament sense càrrec addicional dels consumibles necessaris per al funcionament dels Dispositius de producció documental (excepte grapes i paper).

El servei de manteniment ha d'incloure:

- Mà d'obra, desplaçament, peces i consumibles
- Manteniment correctiu dels dispositius, per solucionar avaries en el funcionament de l'equip, amb un termini de resposta estàndard de màxim 8 hores laborals, incloses possibles neteges.
- Manteniment preventiu, substituint peces que es desgasten amb l'ús.
- Subministrament a càrrec del empresa licitadora dels consumibles necessaris per al funcionament de l'equip (excepte grapes i paper).

El temps de resposta per avís serà de com a màxim de màxim 8 hores laborables. S'estableix un temps de resolució, comptat a partir de l'arribada del tècnic a la ubicació de l'equip, de 24 hores laborables. En cas de la no resolució de l'avaria en un termini de màxim 48 hores laborables, l'empresa licitadora ha de posar a disposició de l'ens contractant un equip de substitució de similars característiques, fins a la resolució de l'avaria i posada en servei de l'equip reparat.

La reposició de consumibles s'establirà un termini màxim de 48 hores.

L'horari d'atenció per a la resolució d'incidències serà de 8:30 hores del matí a 18:30 hores de la tarda en dies feiners.

El contractista ha de facilitar en tots els centres i instal·lacions de l'ens contractant on hi hagués instal·lat dispositius de producció documental, almenys un 20% de tòner i centre en relació al nombre d'impressores de cada centre. Es mantindrà un tòner de recanvi en certs llocs remots on els usuaris seran formats per reemplaçar en cas de necessitat.

L'objectiu de l'ens contractant és rebre un servei complet en la gestió dels dispositius de producció documental. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els següents serveis i compliment de SLA s:

- Es requereix que els usuaris de l'ens contractant puguin accedir al HelpDesk de l'empresa licitadora, si cal, a través de l'accés al servei es podrà realitzar pel següents mitjans:
 - Facilitant una línia gratuïta per a la notificació d'incidències.
 - mail, habilitació de direcció de correu electrònic per notificar incidències
 - Accés a portal web, per reportar les avaries / incidències
 - Accés remot per part del servei tècnic

Manteniment del software:

Cal el manteniment de la solució de software, sota les següents consideracions:

- Qualsevol incidència dels usuaris de l'ens contractant amb el programari instal·lat passarà pel helpdesk del empresa licitadora
- El helpdesk de l'empresa licitadora ha de ser capaç de resoldre, amb la col·laboració de l'usuari de l'ens contractant, la incidència de manera remota.
- Si no és possible solucionar la incidència de manera remota, es requeriria la presència d'un tècnic in -situ
- Es requerirà disposar de les actualitzacions o upgrades necessaris

El manteniment del parc d'impressores serà a càrrec del contractista pel qual es garantirà el funcionament de les impressores en tot moment.



L'objectiu és donar un servei integral d'instal·lació, manteniment, substitució de recanvis, tòners i gestió d'incidències, atenent a nivells de criticitat establerts en el plec.

A més, la gestió del servei integral d'impressió ha d'incloure, el manteniment preventiu i correctiu dels equips:

- A. Subministrament i instal·lació de consumibles demandats pel client.
- B. Manteniment preventiu i correctiu del maquinari inclòs en la proposta. Inclourà el subministrament i instal·lació dels recanvis que siguin necessaris.
- C. Manteniment de documentació relativa als equips subministrats i instal·lacions realitzades.
- D. Suport a la gestió de les modificacions per optimització/reestructuració/altes del servei.

Així com, operadors remots amb base en la seu del contractista, assegurant una cobertura en continu del parc monitoritzable. Les seves funcions/atribucions són:

- A. Monitoratge i supervisió en continu dels parcs d'equips de disposats en l'abast del servei d'aquest plec
- B. Avís d'incidències als tècnics especialitzat.
- C. Avís d'estat de consumibles.
- D. Lectura de comptadors.
- E. Recollida de dades dels perifèrics en xarxa.
- F. Procés de dades i suport al Gestor del Compte a la generació d'informes.

Del manteniment i gestió del servei d'impressió no ha de sortir cap cost extra.

6.1.1 Avaries

El sistema d'alarmes que informa als tècnics on site sobre l'estat dels tòners/cartutxos ha de ser utilitzat proactivament per detectar altres problemes, com enganxades de paper, peces danyades, safates mal tancades, falta de paper, etc. Aquest sistema ha de permetre als tècnics resoldre problemes abans que l'usuari ho comuniqui com a incidència.

El sistema d'alarmes també ha de ser compatible amb impressores connectades per USB, tot i que pot ser necessari instal·lar un software client en el PC on estigui configurada la impressora.

Les avaries i el manteniment dels equips no implicaran cap cost addicional, independentment de la causa.

6.1.2 Priorització

La prioritització de les incidències, durant l'horari laboral, serà la següent:

- Prioritat Crítica: Incidències que aturin serveis amb atenció directa al públic, com consultes, urgències i farmàcia.
- Prioritat Alta: Incidències que interrompin el funcionament dels equips, usuaris o serveis.
- Prioritat Normal: Incidències que no afecten el funcionament dels serveis.
- Millora: Sol·licituds de canvi no relacionades amb la disponibilitat dels serveis.
- Tasques Programades: Sol·licituds planificades per altres departament.

6.1.3 Nivells de servei

Els nivells de servei (SLA) són els següents:

SLA	Descripció	Temps màxim de resolució de	Percentatge de compliment
-----	------------	-----------------------------	---------------------------

		la incidència	
Crític	Lloc de treball on no pot deixar de funcionar mai el sistema d'impressió	30 minuts	85%
Alta	Lloc de treball on s'ha de minimitzar les aturades	4h	80%
Normal	Lloc de treball convencional	8h	80%

Els SLA es calcularan per a incidències crítiques i altes durant les 24 hores del dia, mentre que per a la resta es calcularà dins de l'horari laboral (08:00h a 18:00h sense comptar festius de Barcelona).

En els centres on estiguin els serveis crítics cal tenir, com a mínim, un dispositiu de backup, de cada model per garantir l'SLA. En la resta de centres, ha d'haver-hi també de backup però no cal que sigui de tots els models, si no de les que es cregui necessari per poder complir l'SLA acordat.

L'avaluació del SLA es realitzarà amb una periodicitat anual per part del Departament de Sistemes de l'ens contractant.

6.1.4 Penalitzacions

A partir de la definició del compliment de nivell de servei (SLA) establert en el punt anterior, es determinen les següents penalitzacions per al contractista:

- Penalització per incompliment de SLA:
S'aplicarà una penalització de 0.5% de l'import de la facturació anual per cada punt percentual que el contractista no compleixi en cadascun dels nivells de servei descrits. Aquesta penalització es calcularà sobre l'import total anual facturat per l'empresa adjudicatària per aquest servei.
- Penalització per absència d'informe:
En cas de no lliurar els informes de les incidències obertes, tancades o en procés de reparació (segons el punt 6.1.5), s'aplicarà una penalització fixa de 1% de l'import mensual facturat fins a la resolució del lliurament de l'informe.
- Penalització per incompliment de la seguretat:
En cas que el contractista no compleixi les mesures de seguretat establertes en el punt 6.1.6, s'imposarà una penalització del 5% de l'import total anual facturat per cada mes en què no s'hagi implementat la seguretat requerida.
- Penalització per incidències recurrents:
Si una incidència es repeteix de manera recurrent en el mateix dispositiu o equip, es considerarà que el servei no s'ha prestat de manera satisfactòria, i es podrà aplicar una penalització del 10% de la facturació mensual associada a l'equip afectat.
- Criteri de l'ens contractant:
L'aplicació de les penalitzacions serà a criteri de l'ens contractant, tenint en compte la gravetat de l'incompliment, el nombre d'incidències, el seu impacte en l'activitat de l'ens contractant i la reincidència d'incompliments similars. El contractista serà notificat de qualsevol penalització aplicada.
- Ressenya de penalitzacions:
L'ens contractant es reserva el dret d'aplicar les penalitzacions de forma acumulada per diversos incompliments. En aquest cas, es podrà sumar el percentatge de les penalitzacions per a cada tipus d'incompliment, de manera que l'import total de les penalitzacions no excedeixi el 20% de la facturació anual total per aquest contracte.

Queda a criteri de l'ens contractant l'aplicació o no d'aquestes penalitzacions.



6.1.5 Gestió de les incidències

Les peticions i incidències al licitador, es realitzaran a través de l'aplicació de gestió d'incidències, que serà facilitada per l'empresa contractista.

En el cas que la incidència sigui comunicada, per part dels professionals de les entitats contractants, a través de trucada telefònica o correu electrònic, els professionals de l'empresa adjudicatària l'hauran de registrar a la seva aplicació, amb l'objectiu de tenir un registre de totes les incidències.

Mensualment, l'empresa adjudicatària enviarà un informe a les entitats contractants amb la relació d'incidències obertes, tancades i les que segueixen en procés de reparació.

El no compliment d'aquest punt suposarà la imposició d'una penalitat.

6.1.6 Seguretat

Han de permetre l'establiment de mesures en els següents àmbits:

- a. Control d'ús:
 - i. Identificació amb codis d'usuaris i/o targeta RFID per restringir l'accés als equips multifuncionals i evitar usos no autoritzats.
- b. Protecció de la informació:
 - i. Modus impressió bloquejada. Retenció de la impressió en els equips multifuncionals fins que l'usuari validi la seva identitat mitjançant la targeta RFID o altre mètode d'identificació autoritzat.
 - ii. Encriptació i borrar segur del disc dur dels equips multifunció, per protegir les dades emmagatzemades i evitar accessos no autoritzats.
- c. Seguretat en les comunicacions:
 - i. Encriptació SSL per a les comunicacions de dades.
 - ii. Comunicació encriptada SNMP.
 - iii. Encriptació de la llibreta de direccions.
 - iv. Encriptació de la contrasenya d'autenticació.
 - v. Encriptació de la contrasenya del PDF.
 - vi. **Protecció antivirus:** Els equips multifuncionals han de disposar d'una solució antivirus o sistema de protecció contra malware preinstal·lat o compatible amb les actualitzacions de seguretat per protegir les comunicacions i processos dels dispositius contra virus, ransomware i altres amenaces cibernètiques. Aquesta solució ha de ser capaç d'actualitzar-se de manera automàtica per garantir la màxima protecció.
 - vii. **Monitorització de seguretat:** Els equips han de ser compatibles amb solucions de monitorització centralitzada de seguretat per detectar activitats sospitoses i millorar la seguretat general del parc d'impressió

6.1.7 Reporting d'activitat

El contractista haurà de proporcionar, mitjançant una plataforma web o sistema centralitzat, informació detallada sobre l'activitat de cadascun dels centres. Aquesta informació haurà d'incloure, com a mínim, els següents punts:

- Equip: Identificació de cada dispositiu (impresora o multifunció) amb el seu codi, model i ubicació.
- Tipus d'equip: Categoria del dispositiu (per exemple, impresora monocromàtica, impresora a color, multifunció, etc.).
- Centre: Ubicació específica de l'equip dins de l'ens contractant.
- Nombre de còpies en color: Número de còpies realitzades en color.
- Nombre de còpies en blanc i negre (B/N): Número de còpies realitzades en blanc i negre.
- Data i hora: Registre de la data i l'hora exacta de cada impressió o còpia.
- Usuaris: Associació de la impressió amb usuaris identificats (mitjançant targeta RFID o un altre mètode d'autenticació).
- Estat del dispositiu: Inclouent l'estat de consumibles, errors detectats (com per exemple, enganxades de paper, falta de tòner, etc.), i la salut general del dispositiu.
- Temps d'ús: Registre del temps d'ús de cada dispositiu.

Altres característiques que hauran d'estar disponibles:

- Accés en temps real: Els usuaris del sistema (per exemple, administradors de l'ens contractant) han de poder accedir a informació en temps real sobre l'estat del parc d'impressió, incloent l'ús de consumibles i incidències o avaries detectades.
- Generació d'informes periòdics: El contractista ha de proporcionar la possibilitat de generar informes mensuals, trimestrals i anuals que incloguin les dades recollides sobre el nombre d'impressions, consumibles utilitzats i incidències detectades. Aquests informes seran enviats automàticament al responsable de l'ens contractant.
- Alertes proactives: El sistema de reporting ha de permetre configurar alertes automàtiques per a l'alerta d'incidències importants com la necessitat de reposar consumibles, problemes

6.2 Recollida de consumibles

El licitador es farà càrrec de la recollida, classificació i posterior tractament dels consumibles usats, seguint les normatives ambientals i de seguretat pertinents.

Els consumibles hauran de ser classificats per al seu posterior emmagatzematge, reciclatge o destrucció, segons correspongui a cada tipus de consumible. Cada residu s'ha de tractar de manera independent segons la seva tipologia i la normativa vigent en matèria de gestió de residus.

6.2.1 Recepció de material

- Contenedors: Es proporcionaran contenidors de cartró amb una retolació específica per identificar clarament el tipus de residu i garantir que es dipositi de manera adequada.
- Bosses reutilitzables: S'hauran d'incloure bosses etiquetades per a la recollida de consumibles usats, amb la finalitat de facilitar el procés de segregació i recollida.

Els tècnics on-site del licitador s'encarregaran de distribuir els contenidors en llocs estratègics dins dels centres, preferentment en àrees fora de l'abast dels pacients o usuaris, per evitar la contaminació creuada amb altres materials.

6.2.2 Ús del contenidor i bosses

Un cop muntats els contenidors, els consumibles usats seran introduïts en les bosses reutilitzables, seguint les instruccions indicades. És important que els consumibles usats es dipositen directament en les bosses sense el seu embalatge original de cartró, per facilitar el procés de tractament posterior.



Els tècnics del contractista hauran d'assegurar-se que les instruccions per a la recollida de consumibles siguin clares i accessibles per als usuaris de l'ens contractant, i que aquests sàpiguen on trobar els contenidors de forma senzilla i eficient.

6.2.3 Recollida i freqüència

L'adjudicatari haurà de mantenir un control periòdic de les recollides per evitar que els contenidors es facin massa grans i no es puguin dipositar més residus.

Normes a seguir:

- Els contenidors de recollida no han d'estar mai plens per assegurar que els usuaris puguin dipositar els consumibles usats en tot moment.
- El contractista serà responsable de realitzar la recollida segons la freqüència acordada, garantint la disponibilitat de contenidors nets i buits a cada punt de recollida.

6.3. Optimització Continua

La gestió del servei d'impressió ha d'estar en un procés continu d'optimització. El contractista es compromet a:

- Treballar en la definició i actualització de plans de millora del servei, amb l'objectiu de maximitzar l'eficiència operativa, reduir el consum de recursos i garantir la disponibilitat contínua dels equips.
- Realitzar reunions de seguiment semestrals amb l'ens contractant per revisar l'estat del servei, identificar oportunitats de millora i garantir la transparència en la gestió del servei.
- Controlar la implementació dels plans de millora, supervisant els canvis en el servei i garantint que es compleixin els objectius establerts per a la seva millora.
- Mantenir actualitzat el pla de millora per adaptar-lo a les noves necessitats de l'ens contractant, així com a les noves tecnologies i tendències en la gestió d'impressió.

Aquesta optimització contínua serà fonamental per garantir que el servei es mantingui eficaç, rentable i alineat amb les necessitats canviants de l'ens contractant.

7. SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ

7.1. Implantació del servei

Un cop acceptada l'oferta, s'inicia el procés d'implantació del servei. Aquest procés serà gestionat de manera conjunta pel coordinador de projecte de l'ens contractant i la persona designada pel contractista per dur a terme aquesta implantació.

Les tasques assignades seran:

- A. Designació de l'equip de treball i interlocutors
 - Assignació de responsables de cada fase del projecte (tant per part de l'ens contractant com pel contractista).
 - Establiment d'un equip multidisciplinari que coordini les tasques tècniques i operatives.
- B. Planificació i gestió de la implantació
 - B.1. Calendari i agenda de reunions de kick-off i seguiment
 - Definició d'un calendari detallat amb dates clares per a les reunions de llançament (kick-off), seguiment i punts de revisió periòdica.
 - Avaluació de les possibles interrupcions de serveis o impactes operatius durant la implantació.
 - B.2. Establiment de les fases i timing de projecte
 - Desglossament del projecte en fases clares (desplegament, proves, configuració final, etc.) amb els terminis específics per cada fase.



- Assegurar la integració i compatibilitat entre els nous equips i la infraestructura existent.
- B.6. Configuració i implementació del mapa de serveis
 - Establiment de les cues d'impressió, configuració del servidor i instal·lació dels drivers corresponents per garantir el funcionament òptim.
 - Assignació de les tasques per a la configuració de les funcions de seguretat, autenticació i altres serveis necessaris.

Accions obligatoris dins de les fases de la posada en marxa:

- Creació de les cues d'impressió i instal·lació de drivers: Els tècnics del contractista seran responsables de crear les cues d'impressió corresponents al servidor i de garantir que els drivers siguin compatibles amb tots els dispositius de l'ens contractant.
- Verificació del software de monitoratge: El software de monitoratge s'instal·larà en el servidor proporcionat per l'ens contractant. S'haurà de verificar que aquest programari es comunica correctament amb els nous equips, rebent alertes i comptant les impressions realitzades.

Punts a remarcar dins de les fases de la posada en marxa:

- Instal·lació/accés del software de gestió

L'ens contractant proporcionarà un servidor per instal·lar el software de gestió, que permetrà la monitorització i control dels dispositius. Aquest software s'ha d'adaptar a les característiques tècniques definides a l'oferta tècnica del contractista. També es coordinarà una connexió segura (VPN) per a garantir la connectivitat remota entre l'ens contractant i el contractista.

- Implantació del sistema RFID

El contractista serà responsable de la instal·lació, configuració i integració del sistema RFID per a la retenció de documents o per a la gestió de l'accés als dispositius d'impressió. Això inclourà:

- La col·locació dels lectors RFID en els punts estratègics de l'ens contractant, com les impressores i multifuncions, així com les estacions de treball si escau.
- Integració del sistema RFID amb el software de gestió de les impressores, de manera que es pugui controlar l'accés i la retenció de documents a través de l'ús de les targetes RFID.
- Realització de proves funcionals per assegurar que la lectura de les targetes es realitza correctament i que els dispositius responen adequadament a l'autenticació mitjançant RFID.
- Configuració d'alertes i registres per garantir la seguretat i el control de les impressions i la retenció de documents.

8. PLA DE FORMACIÓ

L'ens contractant disposarà d'un pla de formació complet i adaptat per garantir que tant els usuaris finals com els tècnics puguin treure el màxim profit de la nova infraestructura d'impressió. Aquest pla tindrà en compte les diferents necessitats i nivells d'experiència dels participants.

- **Formació per a usuaris finals**

Es proporcionarà una formació pràctica i orientada a l'ús quotidià del nou sistema, amb l'objectiu de garantir que els usuaris finals comprenguin i puguin operar amb seguretat i eficàcia. Els principals continguts inclouran:



- **Ús del sistema d'impressió retinguda amb targetes RFID:**
 - Explicació detallada del procés d'autenticació mitjançant targetes RFID.
 - Passos per desbloquejar una impressió retinguda en qualsevol dispositiu multifuncional.
 - Bones pràctiques per a l'ús segur i privat de les impressions.
- **Gestió de la cua d'impressió única:**
 - Com enviar documents a la cua centralitzada des dels ordinadors de l'ens contractant o altres dispositius (portàtils, tauletes, etc.).
 - Recuperació dels documents des de qualsevol multifuncional disponible, independentment de la ubicació.
 - Resolució d'incidències habituals, com l'eliminació o modificació de treballs a la cua d'impressió.

Aquestes formacions es complementaran amb manuals d'ús senzills, tutorials visuals i demostracions pràctiques in situ, per tal d'assegurar la correcta comprensió.

- **Formació per a administradors tècnics**

Dirigida al personal tècnic de l'ens contractant que necessiti gestionar i supervisar el funcionament de la infraestructura d'impressió. Els principals temes seran:

- **Configuració i gestió avançada del sistema de cua d'impressió única:**
 - Paràmetres avançats de configuració del servidor de la cua d'impressió.
 - Monitorització i diagnòstic de problemes en la cua centralitzada.
 - Optimització del flux d'impressions per garantir una experiència fluida per als usuaris finals.
- **Administració del sistema d'autenticació amb targetes RFID:**
 - Enregistrament i gestió de les targetes RFID dels usuaris.
 - Configuració de permisos per garantir que els usuaris només tinguin accés als recursos assignats.
 - Resolució d'incidències relacionades amb el sistema d'autenticació.

Es lliuraran guies tècniques específiques, així com sessions pràctiques per facilitar la comprensió i l'autonomia del personal tècnic.

9. GESTIÓ DE LA FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

En el moment de finalització del contracte, el contractista es compromet a col·laborar amb el nou proveïdor assignat per al traspàs del model de serveis, compartint el know-how derivat de la seva experiència amb l'ens contractant. L'objectiu és garantir una transició suau, amb el mínim impacte possible sobre els usuaris finals.

Els objectius generals de l'ens contractant a la finalització del contracte són els següents, basats en el pilar de la Gestió Integral de la Impressió, per aconseguir els següents beneficis:

- a. **Millorar la productivitat** mitjançant la introducció de nova tecnologia i funcionalitats avançades que facilitin l'ús i la gestió de la infraestructura d'impressió.
- b. **Millorar i simplificar l'administració i manteniment de la xarxa**, mitjançant eines de gestió remota avançades i un servei de gestió presencial, assegurant la resolució eficient de problemes.
- c. **Visibilitat dels costos d'impressió**, amb informes detallats sobre els costos associats, el consum i l'ús de recursos.
- d. **Minimitzar els intervals d'interrupció de servei** establint un acord de manteniment



- integral “tot inclòs” que cobreixi tòner, manteniment i reparacions, amb compromís d’atenció i penalitzacions per incompliment.
- e. **Assignació d’un responsable de servei en el contractista**, amb assessorament continuat per assegurar el compliment dels SLA’s descrits en el plec i per gestionar incidències de manera proactiva.
 - f. **Optimització contínua** del servei, amb la definició de plans correctius i proactius durant la durada del contracte per millorar l’eficiència i la qualitat.
 - g. **Assessorament en casos de noves necessitats o reestructuracions d’espais o departaments**. El contractista proposarà trasllats de màquines o adequacions de l’infraestructura per a cobrir noves demandes derivades de la pròpia activitat de l’ens contractant.
 - h. **Col·laboració estreta amb el departament de Sistemes de l’ens contractant** per assegurar la continuïtat del servei d’impressió davant qualsevol problema tècnic o operatiu.
 - i. **Assessorament i gestió en la finalització del contracte**, incloent la transferència de tota la informació necessària per garantir la transició.

Al final del contracte, l’adjudicatari haurà de proporcionar a l’ens contractant tota la informació de reporting, els plànols actualitzats del parc d’impressió, i qualsevol altra informació que sigui necessària per facilitar una transició òptima al nou servei.

A més, el contractista oferirà un cost simbòlic de recompra dels equips d’impressió en cas de canvi d’infraestructura, sense penalitzacions per part de l’ens contractant, per tal de facilitar la transició cap a un altre contracte o model de servei, si és necessari.

10. MILLORES A PROPOSAR PELS LICITADORS

Els licitadors podran proposar millores en l’execució dels serveis descrits en el present plec, així com serveis addicionals a aquests, sense cap cost extra, i que suposin a l’ens contractant una major facilitat en la seva gestió diària i en el control i monitorització de l’activitat d’impressió realitzada.

Aquestes millores seran valorades, segons consta al quadre de característiques de l’expedient.

11.DOCUMENTACIÓ A LLIURAR EN EL SOBRE C

11.1.Documentació tècnica dels equips:

Els licitadors hauran de garantir la disponibilitat de recanvis i peces originals o equivalents durant tota la vigència del contracte, incloses les seves possibles pròrrogues.

En cas que una impressora no pugui ser reparada en un termini raonable o no sigui tècnicament viable fer-ho, l’adjudicatari haurà de substituir l’equip per un model igual o superior en prestacions i característiques, sense cap cost addicional per a l’ens contractant.

Aquest compromís s’haurà d’acreditar mitjançant la presentació d’un certificat signat per l’empresa licitadora, on consti explícitament la garantia de subministrament de peces i la substitució d’equips en els termes descrits.

11.2. Documentació relativa a la proposta dels serveis oferts pel licitador, en la qual s’ha de fer referència al contingut de tots i cadascun dels apartats del present plec.



13.OFERTA ECONÒMICA

13.1. Preu fet

L'ens contractant abonarà al contractista una quota mensual que serà la mateixa durant els 12 mesos de durada del contracte, en concepte de manteniment dels equips.

L'oferta econòmica presentada pels licitadors haurà de fer constar quin és l'import anual del manteniment dels equips, el qual serà abonat en dotze fraccions idèntiques que s'abonaran per part de l'ens contractant amb una periodicitat mensual.

En cap cas, l'import anual per aquest concepte podrà superar els imports següents per a cadascuna de les entitats contractants (les ofertes que els superin seran desestimades):

- CSC Vitae, SA: 14.348,88 euros anuals, IVA exclòs (1.195,74 euros mensuals, IVA exclòs)
- CSC Serveis Instrumentals SA: 6.533,86 euros anuals, IVA exclòs (544,49 euros mensuals, IVA exclòs)
- Projectes Sanitaris i Socials, SA: 4.086,58 euros anuals, IVA exclòs (340,55 euros mensuals, IVA exclòs)
- CSC Atenció Social, SL: 2.182,32 euros anuals, IVA exclòs (181,86 euros mensuals, IVA exclòs)

Import màxim anual per a aquest concepte per al total de les entitats contractants: **27.151,64 euros anuals, IVA exclòs.**

13.2. Preu unitari de les còpies

L'ens contractant abonarà mensualment al contractista l'import que correspongui per les còpies efectivament realitzades durant el mes immediatament anterior.

L'oferta econòmica del contractista haurà de fer constar quin és el preu unitari de les còpies en blanc i negre i de les còpies en color. En cap cas els preus unitaris oferts podran ser superior als següents (les ofertes que els superin seran desestimades):

Preu unitari màxim còpia en blanc i negre: 0,00840 euros (IVA exclòs)

Preu unitari màxim còpia en color: 0,03960 euros (IVA exclòs)

Atès el volum anual d'impressió a què es fa referència en l'apartat 3.2, l'import màxim anual a abonar per aquest concepte per cadascuna de les entitats contractants és el següent:

- CSC Vitae, SA: 11.736,00 euros anuals, IVA exclòs (978,00 euros mensuals, IVA exclòs)
- CSC Serveis Instrumentals, SA: 12.278,40 € euros anuals, IVA exclòs (1.023,20 euros mensuals , IVA exclòs)
- Projectes Sanitaris i Socials, SA: 2.089,20 euros anuals, IVA exclòs (174,10 euros mensuals, IVA exclòs)
- CSC Atenció Social, SL: 3.829,20 euros anuals, IVA exclòs (319,10 euros mensuals , IVA exclòs)



Serveis Instrumentals SA
Consorci de Salut i
Social de Catalunya

Import màxim anual per a aquest concepte per al total de les entitats contractants: **29.932,80 euros anuals, IVA exclòs.**

13.3. Oferta econòmica

L'oferta econòmica es presentarà segons el model del document **Annex 1 PPT.**