



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT
DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI
DE VILAFRANCA DEL Penedès**

EXPEDIENT CSSV 16-25

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL Penedès

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	SITUACIÓ DEL CENTRE.....	3
3.	SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DEL DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ.....	4
3.1.	RECOMPRA.....	5
3.2.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	6
3.3.	PRESTACIÓ I OBLIGACIONS DEL SERVEI DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	9
3.4.	MANTENIMENT DELS DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ.....	10
3.4.1.	INCIDÈNCIES.....	12
3.5.	PREVISIONS DE CONSUM	14
3.6.	SISTEMA DE GESTIÓ DELS RESIDUS	15
4.	PLA DE FORMACIÓ	15
5.	PLA DE SEGUIMENT	16
6.	TERMINI DE GARANTIA	16
7.	RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	16

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques té com a objectiu la contractació del subministrament i el manteniment (incloses les còpies) de dispositius d'impressió pel Consorci Sociosanitari de Vilafranca del Penedès (en endavant CSSV).

També es contempla el manteniment i còpies de dos equips multifunció en color, d'un equip multifunció B/N i una impressora B/N de les que ja disposa actualment el CSSV.

2. SITUACIÓ DEL CENTRE

Actualment el CSSV disposa dels dispositius següents ubicats en diferents àrees del centre, sent aquestes les que tot seguit es detallen:

Àrea/departament	Nº sèrie	Tipus	
Unitat assistencial 1	5210P901398	impressora	B/N
Unitat assistencial 3	5210P901394	impressora	B/N
Unitat assistencial 5	5210P901391	impressora	B/N
Unitat assistencial 7	5210P901392	impressora	B/N
Centre de dia Ricard Fortuny	5210P902470	impressora	B/N
Centre de dia Els Monjos	5213P100660	impressora	B/N
Unitat assistencial 2	3380PA01045	multifuncions	B/N
Unitat assistencial 4	3380PA01039	multifuncions	B/N
Unitat assistencial 6	3380PA01043	multifuncions	B/N
Unitat assistencial 8	3380PA01042	multifuncions	B/N
Recepció	3380PA01004	multifuncions	B/N
Rehabilitació	3380PA01040	multifuncions	B/N
Farmàcia	3380PA01041	multifuncions	B/N
Administració	3100RC10978	multifuncions	color
Gerència	3101RC13125	multifuncions	color

Tots els equips es troben situats a Av. Garraf, 3 – Vilafranca del Penedès, excepte l'equip del Centre de dia Els Monjos, que es troba situat a C/ Santa Margarida, 14-26, Santa Margarida i els Monjos.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

3. SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DEL DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ

La principal prestació serà el subministrament i el manteniment dels dispositius d'impressió establerts en aquest apartat. No obstant, s'han de tenir en compte les consideracions següents:

- Està inclòs en el contracte realitzar el **canvi d'ubicació i deixar en ple funcionament** els dispositius següents de què ja disposa el CSSV:

Àrea/departament origen	Model	Nº sèrie	Tipus		Àrea/departament destí
Centre de dia Els Monjos	P501C	5213P100660	impressora	B/N	Unitat assistencial 7
Unitat assistencial 8	IM350	3380PA01042	multifuncions	B/N	Centre de dia Els Monjos

- Subministrament i manteniment de dispositius nous:**

Àrea/departament	Tipus		Compra
Unitat assistencial 1	impressora	B/N	Inici contracte
Unitat assistencial 3	impressora	B/N	Inici contracte
Unitat assistencial 5	impressora	B/N	Inici contracte
Centre de dia Ricard Fortuny	impressora	B/N	Inici contracte
Unitat assistencial 2	multifuncions	B/N	Inici contracte
Unitat assistencial 4	multifuncions	B/N	Inici contracte
Unitat assistencial 6	multifuncions	B/N	Inici contracte
Unitat assistencial 8	multifuncions	B/N	Inici contracte
Recepció*	multifuncions	B/N	Inici contracte
Rehabilitació	multifuncions	B/N	Inici contracte
Farmàcia	multifuncions	B/N	Inici contracte
Administració	multifuncions	color	29/04/2026
Gerència	multifuncions	color	24/03/2027

*Aquest equip multifunció monocrom haurà de contenir, a més de la safata de paper de 500 fulls de format paper (de A4, A5, A6, B5, B6), una safata addicional de paper de 500 fulls.

En l'objecte del contracte el manteniment d'aquests dispositius amb el subministrament dels seus tòners corresponents. El cost del manteniment d'aquests dispositius es comptabilitzarà a través del preu per còpia, on dins

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL Penedès

d'aquest concepte s'inclourà el manteniment i subministrament de tòners d'aquests dispositius.

Es facturarà en funció que es vagin subministrant els dispositius, ho trobem establert en la columna "*compra*" de la taula anterior.

Manteniment dels equips:

Àrea/departament	Model	Nº sèrie	Tipus		Fi vida útil
Administració	IMC3000	3100RC10978	multifuncions	color	29/04/2026
Gerència	IMC3000	3101RC13125	multifuncions	color	24/03/2027
Unitat assistencial 7 (unitat destí)	P501C	5213P100660	impresora	B/N	-
Centre de dia Els Monjos (unitat destí)	IM350	3380PA01042	multifuncions	B/N	-

Mentre no finalitzi la vida útil de l'equip, estarà inclòs en l'objecte del contracte el manteniment d'aquests dispositius amb el subministrament dels seus tòners corresponents. El cost del manteniment d'aquests dispositius es comptabilitzarà a través del preu per còpia, on dins d'aquest concepte s'inclourà el manteniment i subministrament de tòners d'aquests dispositius.

Un cop finalitzi la vida útil d'aquests equips, s'hauran de subministrar d'acord amb els preus presentats per l'empresa adjudicatària. No obstant, els equips amb número de sèrie 5213P100660 i 3380PA01042 no s'hauran de renovar, només s'haurà de realitzar el manteniment a través del preu per còpia.

3.1. RECOMPRA

Els licitadors presentaran en l'annex econòmic l'import de recompra que proposen al CSSV pels dispositius actuals que no es mantenen, és a dir, pels dispositius següents:

Àrea/departament	Tipus		Model	Nº sèrie
Unitat assistencial 1	impresora	B/N	P501C	5210P901398
Unitat assistencial 3	impresora	B/N	P501C	5210P901394
Unitat assistencial 5	impresora	B/N	P501C	5210P901391
Unitat assistencial 7	impresora	B/N	P501C	5210P901392
Centre de dia Ricard Fortuny	impresora	B/N	P501C	5210P902470
Unitat assistencial 2	multifuncions	B/N	IM350	3380PA01045
Unitat assistencial 4	multifuncions	B/N	IM350	3380PA01039
Unitat assistencial 6	multifuncions	B/N	IM350	3380PA01043

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIVS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

Recepció	multifuncions	B/N	IM350	3380PA01004
Rehabilitació	multifuncions	B/N	IM350	3380PA01040
Farmàcia	multifuncions	B/N	IM350	3380PA01041
Administració*	multifuncions	color	IMC3000	3100RC10978
Gerència*	multifuncions	color	IMC3000	3101RC13125

Aquest import de recompra és un criteri de valoració que en cas de resultar adjudicatari, s'haurà de fer efectiu en el termini màxim de dos mesos des de l'adjudicació del contracte. La retirada dels equips recomprats es realitzarà un cop hi hagi els equips nous degudament instal·lats i en ple funcionament.

* Els equips amb número de sèrie 3100RC10978 i 3101RC13125 s'hauran d'incloure a l'import de recompra però no es farà efectiva fins a la vida útil de l'equip.

3.2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar al CSSV els dispositius d'impressió, d'acord amb els terminis establerts en l'apartat anterior, descrits en aquest apartat, tots aquests hauran de ser de nova fabricació, incorporant les últimes tecnologies d'imatge i impressió, aquest aspecte l'haurà d'acreditar amb una **declaració responsable** en la que faci constar el model, marca, any de fabricació i que no n'hi ha una de posterior fabricació. No s'acceptaran dispositius de segona mà ni remanufacturats.

Les característiques tècniques dels dispositius d'impressió que l'empresa adjudicatària subministrarà seran, com a mínim, les següents:

Dispositiu impressora làser A4 B/N

Tecnologia: LÀSER monocrom	Format paper: A4, B5, A5, A6
Velocitat (B/N): mín. 43 ppm	Gramatge: 60-256 (gr/m2)
Temps de sortida primera pàgina inferior a 7 segons	Mides màximes An x La x Al (mm): 375x412x311
Resolució màxima d'impressió: mín. 1200 x 1200 ppp	Capacitat estàndard paper en safata: mín. 500 fulls + 100 bypass
Interfície estàndard: Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB2.0 Tipo B, USB Host 2.0	Llenguatge d'impressió: PCL 6 i Adobe Postscript
Memòria estàndard: mín. 2 GB	Consum elèctric típic (TEC) inferior a 0.65 kWh

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIVS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL Penedès

Dispositiu multifunció làser A4 B/N

Tecnologia: LÀSER monocrom	Format paper: A4, B5, A5, A6
Velocitat (B/N): mín. 35 ppm	Gramatge: 60-200 (gr/m2)
Temps de sortida primera pàgina inferior a 7 segons	Mides aprox. An x La x Al (mm): 374x493x640
Resolució màxima d'impressió: mín. 1200 x 1200 ppp	Capacitat estàndard paper en safata: mín. 500 fulls + 100 bypass
Interfície estàndard: Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB2.0 Tipo B, USB Host 2.0	Llenguatge d'impressió: PCL 6 i Adobe Postscript
Memòria estàndard: mín. 6 GB	Emmagatzemament: 64GB
Escàner dúplex d'una sola passada	Equip amb capacitat d'imprimir A3 per bypass
Consum elèctric típic (TEC) inferior a 0.40 kWh	

Un dels equips multifunció monocrom haurà de contenir, a més de la safata de paper de 500 fulls de format paper (de A4, A5, A6, B5, B6), una safata addicional de paper de 500 fulls.

Dispositiu multifunció làser A3 color

Tecnologia: LÀSER color	Format paper: A3, A4, B5, A5, A6
Velocitat mín. 30 ppm	Gramatge: 52-300 (gr/m2)
Temps de sortida primera pàgina inferior a 7 segons	Mides aprox. An x La x Al (mm): 587x701x913
Resolució mínima d'impressió: mín. 1200 x 1200 ppp	Capacitat estàndard paper 2 safates de mín. 500 fulls + 100 bypass
Interfície estàndard: Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB2.0 Tipo B, USB Host 2.0	Llenguatge d'impressió: PCL 6 i Adobe Postscript
Memòria estàndard: mín. 8 GB	Taula pedestal
Escàner dúplex	Disc dur mín. SSD 256 GB
Consum elèctric típic (TEC) inferior a 0.40 kWh	

A més, hauran de complir amb el següent:

- Tots els dispositius han de ser nous i de fàbrica. Tots els dispositius han de ser d'un mateix fabricant.
- Tots els dispositius han d'estar monitoritzats per a la gestió de consumibles i impressions.
- Tots els dispositius d'impressió i multifunció hauran d'imprimir en qualitat làser.
- Tots els dispositius d'impressió i multifunció hauran de poder imprimir a doble cara de forma automàtica.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

- Tots els dispositius multifunció hauran de tenir un alimentador de fulls automàtic que permeti fer còpies i escanejos a doble cara de manera automàtica.
- Tots els dispositius multifunció hauran de poder digitalitzar a color i enviar els documents digitalitzats a través correu electrònic.
- Les pantalles de control dels dispositius multifunció hauran de ser tàctils, intuïtives i similars entre els diferents models.
- Les pantalles de control dels dispositius multifuncions hauran de poder ser personalitzables.
- Tots els dispositius d'impressió i multifunció hauran d'estar connectats a la xarxa ethernet 10/100/1000. Pel seu correcte funcionament, cada dispositiu d'impressió o multifunció tindrà assignat una adreça IP.
- Tots els dispositius multifunció d'ús compartit hauran d'incloure disc dur intern que permeti emmagatzemar els treballs i funcions de confidencialitat (impressores privades).
- Seguretat: arrancada segura amb verificació del sistema en inici sobre possibles incidències de seguretat.

El sistema d'impressió dels dispositius multifuncions (B/N i color) englobarà:

- Lector de targetes USB/SD.
- Escaneig a e-mail. Mitjançant aquesta funcionalitat es podran enviar documents escanejats directament per e-mail com a arxiu adjunt. L'adreça de l'e-mail de destí es podrà seleccionar a la llibreta d'adreces de dispositius o emplenar manualment.
- Formats d'escaneig. S'escanejarà en format PDF i en format Word.
- PDF cercable amb OCR. Es disposarà de la opció d'OCR, això implica que es podrà escanejar un document i convertir-lo en PDF amb capacitat de cerca. Es podrà cercar per contingut o bé copiar i enganxar la informació del document.
- Pantalla Android. La pantalla dels dispositius multifuncionals tindrà el sistema operatiu Android que permeti la integració amb aplicacions d'altres fabricants.
- Pantalla d'informació ecològica. Es tracta d'una pantalla emergent d'informació sobre medi ambient que registra el número de pàgines impreses i identifica les reduccions aconseguides amb l'ús de la impressió dúplex.

L'empresa adjudicatària haurà d'instal·lar un sistema de comunicació automàtica dels dispositius que englobarà:

- Petició automàtica de consumibles (tònens), amb l'enviament físic al CSSV a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Enviament automàtic dels comptadors (fotocòpies tant en B/N com en color).
- Enviament automàtic d'alertes tècniques.

D'aquesta manera, totes aquestes tasques seran gestionades directament per l'empresa adjudicatària, sense que sigui necessària la intervenció del personal del Departament d'Informàtica del CSSV.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

3.3.PRESTACIÓ I OBLIGACIONS DEL SERVEI DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i, per tant, s'inclou en aquest contracte de les següents prestacions per al total de dispositius establerts en l'apartat 3 del present plec tècnic:

- Subministrament, incloent el transport, de tots els dispositius fins a les adreces dels centres que formen part del CSSV, indicats en la clàusula 2a situació del centre i en la clàusula 3ra subministrament i manteniment del dispositius d'impressió d'aquest Plec.
- Instal·lació dels dispositius en les ubicacions, que s'indicaran a l'inici del contracte, que s'hauran d'instal·lar dins de cada centre, deixant-los en perfecte funcionament i amb els "drivers" d'impressió dels usuaris.
- Verificació del voltatge de la línia primària.
- Instal·lació dels accessoris.
- Configuració a la xarxa: a la xarxa informàtica.
- Configuració en xarxa en base a l'adreça IP.
- Execució dels processos d'instal·lació.
- Execució dels ajustaments mecànics i elèctrics segons sigui necessari.
- Execució de qualsevol reparació necessària per tal de què els dispositius siguin operatius.
- Instal·lació completa del hardware inicial.
- Posada en funcionament de tots els dispositius i verificació de la funcionalitat d'aquests, executant el test estàndard d'impressió.
- Actualitzacions completes de firmware.
- Actualitzacions de drivers.
- Actualitzacions i serveis de software.
- Personalització de tasques i panells de control, sempre que siguin necessàries.
- Servei d'assistència tècnica, tant presencial com telefònica.
- Gestió i manteniment preventiu i correctiu.
- Gestió dels consumibles (reposició i reciclatge) i torners residuals. Recollida automàtica, programada i reciclatge dels consumibles i torners buits per part de l'empresa adjudicatària, sense que comporti el previ avís del CSSV.
- Gestió de la facturació.
- Formació als tècnics informàtics del CSSV.
- Retirada de l'equipament quan finalitzi el contracte.
- Trasllat i configuració dels equips en cas necessari.
- Garantia dels dispositius durant la vigència del contracte.
- Presentació del Pla d'execució de les instal·lacions, configuracions dels dispositius i formacions al personal tècnic informàtic del CSSV que el responsable del contracte designi per al correcte funcionament de les màquines, així com el calendari dels manteniments previstos durant la vigència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL Penedès

del contracte.

Les empreses licitadores, juntament amb l'oferta que presentin, hauran de presentar:

- *Les fitxes tècniques i/o manuals d'instruccions, en català i/o castellà, per cada tipus de dispositius.*
- *El Pla d'execució de les instal·lacions, configuracions dels dispositius i formacions al personal tècnic informàtic del CSSV. El calendari dels manteniments previstos, inclosos preventiu, durant la vigència del contracte.*

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic necessari per a modificar la configuració local dels dispositius d'impressió quan el CSSV ho estipuli necessari, sobretot en contextos derivats de noves definicions de polítiques de seguretat, actualització o evolució de plataformes i sistemes TIC del centre vinculats d'una manera o altra a als dispositius d'impressió o multifuncionals.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària el manteniment del software local i el firmware dels dispositius d'impressió i s'hauran d'actualitzar sempre que sigui necessari, i sobretot quan això sigui un requisit per solucionar incidències en el servei d'impressió/còpia/escaneig per adequar-se a noves directrius de seguretat establertes pel CSSV o per fer compatibles els dispositius i el servei que donen amb les actualitzacions o evolutius dels serveis i plataformes del centre vinculats d'una manera o altra al servei d'impressió, servei de correu, etc. Les actualitzacions de software local i de firmware s'han d'executar sense impactar en el servei.

L'empresa adjudicatària controlarà tots els dispositius d'impressió, tant els nous com els actuals, a través de monitoratge remot.

Un cop instal·lats els dispositius, l'empresa adjudicatària haurà de deixar l'espai net d'embalatges (caixes de cartró, embalatges de protecció, plàstics...) i altres residus que en generin, haurà de reciclar-los correctament.

El contractista haurà d'utilitzar embalatges de cartró reciclable en l'enviament dels dispositius, essent obligació contractual essencial.

3.4. MANTENIMENT DELS DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ

L'empresa adjudicatària assumirà durant tota la vigència del contracte l'obligació de mantenir en perfecte estat de funcionament tots els dispositius subministrats i també els actuals del CSSV. El servei de manteniment inclou el següent:

A) Assistència:

- Assistència telefònica: per resoldre problemes tècnics, d'ús, administratius i demanar consumibles extres, ja que la petició de consumibles la realitzarà automàticament la impressora.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

- Monitorització remota: els equips hauran de disposar d'un sistema de comunicacions segures per tal de poder accedir als comptadors de pàgines, nivells dels consumibles i estat de tots els dispositius que servirà per a gestionar de manera proactiva les avaries i canvis de consumibles i kits de manteniment.

B) Manteniment:

- Manteniment preventiu: de manera proactiva es realitzarà, per part de l'empresa adjudicatària, el recanvi de totes aquelles peces que els dispositius requereixin per garantir el correcte funcionament.
- Manteniment correctiu: servei d'assistència al CSSV per averies hardware. S'haurà de tenir en compte la clàusula 3.3.1 Incidències d'aquest Plec pel que fa al temps de resposta i solució.
- Consumibles: subministrament de consumibles al CSSV. El temps màxim de reposició serà de 48 hores i en el cas de defectuosos, prèvia comunicació, també serà de 48 hores.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir els dispositius instal·lats amb condicions òptimes de funcionament. Per a què això sigui possible, es canviaran totes les peces que siguin necessàries, sense cap limitació, perquè tinguin un funcionament correcte i una bona qualitat d'impressió.
- El desgast de les peces per l'ús dels dispositius no serà suficient perquè l'empresa deixi de canviar-les sense cap cost. Tampoc podrà eludir el canvi de les peces quant el seu deteriorament s'hagi produït amb anterioritat al temps previst dins dels seus ràtios.
- L'empresa adjudicatària realitzarà de forma periòdica, i com a mínim 2 vegades a l'any, les tasques de revisió (neteja, ajustaments, canvis de peces, comprovacions que determini el fabricant i la substitució d'elements que durant la revisió es trobin en estat defectuós) de la totalitat dels dispositius per avançar-se a l'aparició de possibles incidències que podrien repercutir negativament en el bon funcionament o rendiments dels dispositius.
- La mà d'obra, el desplaçament (tant per les reparacions com pel subministrament de consumibles), la substitució de peces, els consumibles (tònors) i altres fungibles, no implicarà cap càrrec pel CSSV i, per tant, les despeses aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària ja que estaran inclòs en el preu còpia.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la provisió de consumibles (tòner), que precisin els dispositius pel seu bon funcionament. Aquests han de ser originals i s'han de poder canviar de manera individuals i independents.

Per evitar possibles parades dels dispositius per falta de tòner, l'empresa adjudicatària haurà de deixar com a mínim un tòner de cada tipus d'impressora en concepte d'estoc

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

mínim al CSSV.

La lectura dels comptadors de còpies dels dispositius s'haurà de fer mensualment i serà real, en cap cas serà estimada. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'obtenció de les dades sense intervenció del personal del CSSV.

Els horaris a cobrir, per part de l'empresa adjudicatària, en dies laborables seran des de les 08:00 del matí a les 18:00 hores. Aquest servei s'ha de prestar durant tots els dies laborables que el contracte estigui vigent. Per als dies festius i caps de setmana es posarà a disposició per part de l'empresa adjudicatària d'un telèfon de contacte per atendre urgències.

3.4.1. INCIDÈNCIES

L'empresa adjudicatària es fa responsable del manteniment preventiu dels dispositius d'impressió i de resoldre qualsevol incidència en els terminis que s'estableix en aquest apartat, garantint l'assistència total perquè el servei de manteniment es presti sempre en les millors condicions.

Es considerarà incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia i/o escaneig. Inclosa la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles. Aquesta última situació (falta de consumibles) no hauria de succeir en cap cas, ja que l'empresa adjudicatària ha de preveure el subministrament dels consumibles, així com la seva instal·lació amb l'antelació suficient.

En cas d'incidències, els dispositius hauran d'enviar automàticament les alertes tècniques a l'empresa adjudicatària. Per tant, el CSSV no caldrà que comuniqui les alertes o incidències que hi puguin haver en els dispositius perquè es realitzarà de manera automàtica. En el supòsit que per força major no sigui possible la comunicació d'incidències de manera automàtica (com per exemple l'equip multifunció no tingui connexió), el CSSV tindrà a la seva disposició un telèfon de contacte de l'empresa adjudicatària per poder comunicar la incidència.

Les incidències/avaries es classificaran en tres tipus:

- **Nivell 1 lleus:** avaria que provoca problemes intermitents de funcionament. El temps de resposta al centre serà, com a màxim, de 4 hores des de l'avís. L'empresa adjudicatària disposarà d'un tècnic on-line per a resoldre dubtes i donar resposta per les incidències de primer nivell dels dispositius. I el temps màxim per resoldre-les serà màxim de 72 hores, de dilluns a divendres.
- **Nivell 2 greus:** avaria crítica o màquina parada. Es considera greu quan el dispositiu està parat i no dona servei. El temps de resposta al centre serà, com a màxim, de 3 hores des de l'avís, de dilluns a divendres. L'empresa adjudicatària disposarà d'un tècnic on-line per a resoldre

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL Penedès

dubtes i donar resposta per les incidències de segon nivell dels dispositius. I el temps màxim per resoldre-les serà de 24 hores, de dilluns a divendres.

- **Nivell 3 molt greus:** en el cas d'avaria crítica i que no es disposin de peces per a resoldre la incidència al moment, es posarà un dispositiu de substitució amb les mateixes característiques de l'aviat en el termini màxim de les 24 hores següents des de que es tingui coneixement que no es disposin de les peces per resoldre la incidència al moment.

Per una millor execució i resposta del servei, serà necessari que l'empresa adjudicatària tingui una seu operativa a un màxim de 30 km del Centre Ricard Fortuny, ja que és crucial que el personal de l'empresa adjudicatària pugui personar-se al Centre el més aviat possible en cas d'incidència. Atesa la naturalesa sociosanitària del CSSV i la seva activitat assistencial continuada, es considera imprescindible disposar d'un servei de suport de proximitat que garanteixi una intervenció ràpida i eficient davant qualsevol incidència relacionada amb les impressores. El servei d'impressió és un element clau per al desenvolupament de les tasques assistencials, clíniques i administratives del centre, ja que dona suport a la gestió de documentació mèdica, informes, prescripcions i altres processos essencials.

La manca de disponibilitat d'aquest servei, encara que sigui de manera temporal, podria comportar retards, incidències en l'atenció als usuaris i una afectació directa al normal funcionament del centre. Per aquest motiu, resulta necessari i plenament justificat comptar amb un servei de manteniment i assistència tècnica de proximitat que permeti minimitzar els temps d'inactivitat i garantir la continuïtat del servei d'impressió en tot moment.

Per tal de no interferir en el dret a la competència, les empreses que presentin oferta i que no disposin de centres d'operacions a Vilafranca del Penedès, presentaran una declaració responsable comproment-se a tenir-lo o a subcontractar-lo de manera que el manteniment pugui executar-se correctament. S'haurà de presentar declaració responsable on s'indicarà el centre d'operacions dins la distància necessària per a la correcta execució del contracte d'acord amb el previst en aquest apartat.

S'entén per temps de resposta màxim el temps que transcorre entre l'avís d'una incidència, o la detecció d'aquesta per part de l'empresa adjudicatària, i l'inici de la seva resolució (inici de l'assistència).

S'entén per temps de solució el temps que transcorre entre l'avís d'una incidència, o la detecció d'aquesta per part de l'empresa adjudicatària, i la solució d'aquesta incidència (finalització de l'assistència).

En el cas que una avaria es produeixi per causes alienes al funcionament normal dels dispositius, com ara accidents o situacions de força major —incloent-hi, entre d'altres, la caiguda d'un llamp, sobrecàrregues a la instal·lació elèctrica o inundacions—, la reparació o substitució del maquinari afectat haurà de ser assumida per l'empresa adjudicatària i quedarà inclosa dins del contracte, sense que això suposi cap cost

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIVS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

addicional per al CSSV.

Qualsevol equip que acumuli més de 6 incidències en un termini de 90 dies naturals, haurà de ser substituït per un altre de característiques idèntiques o superiors, sense cap cost addicional ni augment de termini de durada del contracte.

A la clàusula 30 sancions i penalitats del Quadre de Característiques Específiques es regula el règim de penalitats per incompliment de la resposta davant els diferents nivells d'incidències/avaries.

L'empresa adjudicatària assessorarà, resoldrà consultes i donarà suport al Departament d'Informàtica del CSSV amb totes les tasques i aspectes que tinguin relació amb l'objecte del contracte.

3.5. PREVISIONS DE CONSUM

En funció de les dades extretes dels últims cinc anys, de cada un dels dispositius dels que actualment disposa el centre, s'ha estimat el consum de còpies següent:

Còpies	Consum mensual	Consum anuals	Consum 5 anys
B/N	25.228	302.736	1.513.680
color	4.144	49.728	248.640
	29.372	352.464	1.762.320

Els consums que consten en el present Plec són estimatius, i en tot cas allò vinculant és el preu unitari ofert per l'empresa licitadora i el consum de fotocòpies d'acord amb les necessitats del centre.

El cost del manteniment dels dispositius es comptabilitzarà a través del preu per còpia, on dins d'aquest concepte s'inclourà el manteniment i subministrament de tòners d'aquests dispositius.

L'empresa adjudicatària proporcionarà els tòners que el CSSV pugui necessitar, ja que estan inclosos en l'objecte del contracte en termes de manteniment i no suposarà cap cost addicional pel CSSV. Aquests seran originals i correspondran amb la marca de qualitat del dispositiu.

Mitjançant la comunicació automàtica dels equips, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de la petició automàtica de consumibles. Això implica la petició dels consumibles, el transport i la posterior retirada dels envasos buits. El termini màxim de reposició dels consumibles serà de dos dies (48 hores).

Els preus oferts pels licitadors no podran estar subjectes a cap tipus de condicionant, com ara l'establiment d'un mínim d'impressions o altres condicions similars, i hauran de mantenir-se invariables durant tota la vigència del contracte. No s'admetrà la imputació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIVS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

de cap cost de caràcter variable derivat de la digitalització de documents. Així mateix, el CSSV no assumeix cap compromís quant a la realització d'un volum mínim d'impressions, ja sigui mensual o anual.

L'empresa adjudicatària haurà de detallar en l'oferta econòmica la marca i model del dispositiu proposat en servei de règim de renting i manteniment.

No s'admetran aquelles ofertes que presentin màquines que no s'ajustin a les prestacions establertes en la clàusula 3.1 característiques tècniques d'aquest Plec.

Les millores que es puguin incloure en les ofertes presentades pel licitador sobre l'objecte del contracte no incrementaran el seu preu final.

3.6. SISTEMA DE GESTIÓ DELS RESIDUS

L'empresa adjudicatària aplicarà el sistema per a la gestió dels residus (consumibles) generats en el CSSV.

Aquest sistema consistirà en entregar una caixa de reciclatge en aquelles ubicacions que el responsable del contracte del CSSV determini perquè els usuaris/àries del centre deixin dins del recipient, exclusivament, els envasos buits dels consumibles.

Cada tres mesos, l'empresa adjudicatària retirarà la caixa plena i, a la vegada, haurà d'entregar una de nova que substituirà a la recollida. No obstant, si la caixa s'omple abans, el CSSV es posarà en contacte amb l'empresa adjudicatària per sol·licitar la retirada del recipient ple i l'entrega d'una caixa nova.

L'empresa adjudicatària haurà de tramitar amb el gestor homologat els residus recollits, d'acord amb la normativa vigent en matèria de reciclatge.

També, haurà de gestionar correctament els residus de conformitat amb l'establert en aquesta clàusula. En aquets cas, l'entitat contractant en qualsevol moment pot demanar a l'empresa adjudicatària un informe d'haver actuat correctament en relació a la gestió dels residus.

4. PLA DE FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària realitzarà un Pla de Formació al Centre que inclourà formació pel personal tècnic del Departament d'Informàtica. La formació es realitzarà de manera presencial al CSSV.

El Pla de Formació haurà de ser una formació molt bàsica sobre les principals funcionalitats dels dispositius (copiadora, escàner, impressora, panell de l'equip, càrrega del consumible...) i així com sobre configuracions avançades de paràmetres

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I EL MANTENIMENT DE DISPOSITIVS D'IMPRESSIÓ PEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL PENEDES

dels dispositius, instal·lació de controladors i la configuració de paràmetres per defecte.

La formació es realitzarà un cop finalitzada la instal·lació dels dispositius.

5. PLA DE SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària realitzarà un Pla de Seguiment, semestralment, en el que indicarà el nivell d'implementació i execució, el nivell de servei, els punts de millora, les noves necessitats no cobertes, les desviacions, les noves accions sobre nous processos detectats, les accions correctores (a nivell funcional, econòmic i en tots aquells termes que puguin afectar la correcta execució del contracte), estadístiques de servei i compliment SLA's (nivell de servei acordat), el seguiment i evolució comparativa de l'impacte mediambiental, el seguiment de mesures aplicades en els diferents processos i el seu resultat.

El termini màxim d'implantació i posada en funcionament dels nous equips serà de dos mesos des de la signatura del contracte.

6. TERMINI DE GARANTIA

Tots els dispositius hauran de tenir una garantia legal de 5 anys, a comptar des de la posada i correcte funcionament dels dispositius.

En el cas que qualsevol dels dispositius subministrats i instal·lats presentin vicis ocults, defectes de material i funcionament defectuós que impedeixi la seva correcta funció, l'empresa contractista haurà de substituir-los immediatament.

Les despeses derivades d'aquests fets, incloent-hi els materials, la mà d'obra necessària per a la substitució o reparació, així com els desplaçaments corresponents, seran íntegrament assumides per l'empresa contractista.

7. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària designarà un responsable que serà la persona de contacte amb el responsable del contracte del CSSV, que serà el responsable del Departament d'Informàtica del CSSV.