



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

**Plec de prescripcions tècniques per
serveis d'impressió en règim
d'arrendament per la Fundació Privada
del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau**

Gener 2026

Índex

1	Objecte del contracte.....	2
2	Situació actual.....	2
3	Abast.....	2
4	Objectius.....	4
5	Necessitats identificades.....	5
6	Parts del contracte.....	5
7	Característiques tècniques mínimes dels equips a subministrar.....	6
7.1	Tipus 1: Equip multifunció gran volum (característiques mínimes)	10
7.2	Tipus 2: Equip multifunció volum mitjà (característiques mínimes).....	11
7.3	Tipus 3: Impressora bàsica.....	12
8	Especificacions dels consumibles.....	13
9	Requisits energètics i mediambientals.....	13
10	Substitució d'elements oferts	13
11	Subministra i instal·lació del equips en règim d'arrendament	14
12	Especificacions de la solució per la monitorització del servei	14
13	Especificacions de la solució de gestió i seguretat	15
14	Organització del servei	17
15	Compromís de salvaguarda de dades confidencials “esborrat segur”	19
16	Manteniment preventiu i correctiu	19
16.1	Actuacions preventives.....	19
16.2	Actuacions correctives	20
17	Acord de nivells de servei (SLA).....	21

1 Objecte del contracte

El present plec té per objecte la definició de les característiques tècniques per a la contractació del servei de impressió general (equips multifunció i impressores) necessàries per cobrir les necessitats documentals de la institució, en règim d'arrendament en la modalitat de pagament per ús per la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (d'ara en endavant la Fundació). L'objecte serà la provisió de l'equipament i dels consumibles necessàries per la prestació del servei, així com les solucions de monitorització, gestió i seguretat que siguin necessàries.

2 Situació actual

Actualment la Fundació disposa d'un parc de dispositius d'impressió (equips multifunció i impressores) en règim d'arrendament modalitat de pagament per ús. El parc està format per 17 dispositius d'impressió a color (2 equips multifunció de gran volum làser, 5 impressores multifunció de mida reduïda làser, i 10 impressores bàsiques làser), repartits per les diferents dependències de la institució. El parc d'equips multifunció està homogeneïtzat a un fabricant principal.

El volum d'usuaris actual és de 50.

3 Abast

El present contracte pretén optimitzar i actualitzar el servei d'impressió, la gestió de consumibles i el necessari manteniment dels equips d'impressió.

L'objectiu d'aquesta contractació serà comptar amb un servei d'impressió adequat a les necessitats de la Fundació, amb una reducció dels costos del servei d'impressió, mitjançant l'establiment per part de la Fundació de les corresponents polítiques d'impressió que optimitzarà, no només el parc actual d'impressores, sinó l'ús racional que es faci d'aquests dispositius mitjançant les solucions de monitorització, gestió i seguretat de la impressió.

Els licitadors hauran d'estudiar l'actual parc d'impressió de la Fundació i proposar una solució òptima per garantir l'homogeneïtat del servei i que permeti abaratir els costos associats a aquest, segons les necessitats expressades a l'apartat 5.

La solució desitjable ha de respondre a les necessitats d'impressió de la Fundació amb un servei de pagament per ús.

La solució buscada inclou el subministrament en règim d'arrendament d'equips nous, la instal·lació i configuració de l'equipament hardware i programari, els serveis gestionats tant en remot com "in situ" de suport tècnic i manteniment correctiu i preventiu, una solució de gestió i monitorització del parc, i els serveis de subministrament dels consumibles i kits de manteniment per al correcte funcionament dels sistemes d'impressió durant tot el període de durada del contracte un total de vint i quatre (24) mesos, amb prorrogues anuals fins a un total de 60 mesos.

El 100% dels equips han de ser d'un sol fabricant, és a dir la Fundació ha de tenir un parc d'impressió homogeneïtzat, per facilitar la seva gestió.

Solució d'impressió

L'àmbit d'aquest contracte és el servei d'impressió de la Fundació:

- Provisió d'equipament de tipus impressora bàsica, equip multifunció mig volum i equip multifunció gran volum.
- Es demana renovar tot el parc actual de la Fundació segons el dimensionament especificat més avall.
- S'inclou la instal·lació i el manteniment dels equips, i també la provisió i instal·lació dels consumibles.
- Això inclou la instal·lació, configuració, administració i suport de programaris de monitoratge i de seguretat. També la configuració d'accés dels usuaris als equips d'acord amb la política d'impressió que adopti la Fundació.
- S'inclou la substitució de l'equipament actual sense que el servei d'impressió es vegi afectat, de manera que la impressió estigui disponible en tot moment pels usuaris.
- No s'inclou la provisió de paper.

El pagament es separa en una quota fixa i una variable:

- La quota fixa és en funció de l'arrendament dels equips de cada model.
- La quota variable depèn del nombre real i concret de pàgines impreses.

- Es pagarà per pàgines impreses. L'escaneig i l'enviament de faxos no tindrà cap cost per la Fundació.
- Les factures seran mensuals (amb els consums de l'1 al 30 de cada mes). Cada factura vindrà acompanyada d'una albarà que ordenat pels diferents models d'equipament presentarà, com a mínim, la lectura anterior, la lectura actual, i el número de còpies a facturar dins del període.
- No es pot exigir un número mínim de còpies per a cada màquina.
- Les quotes fixes d'arrendament seran les mateixes en tota la durada del contracte.

4 Objectius

Els objectius principals que es volen assolir, són els següents:

- Proporcionar en règim d'arrendament un parc homogeneïtzat d'equips multifunció i d'impressores millor al què actualment es disposa, i que proporcioni l'adequat servei a totes les dependències de la Fundació d'una manera més òptima i eficient que el servei actual.
- Proporcionar una garantia dels equips durant la totalitat del contracte.
- Servei de manteniment preventiu i correctiu "in-situ" del parc.
- Automatització de la reposició de comandes dels tòners, diagnòstic en remot dels equips d'impressió.
- Gestió proactiva per evitar temps d'inactivitat innecessaris i mantenir la productivitat.
- Facilitar el control del servei a la Fundació mitjançant unes solucions per la gestió i monitorització de la mateixa de forma remota.
- Control de l'ús dels dispositius d'impressió mitjançant un seguiment periòdic.
- Enfocament mediambiental: Millorar el rendiment energètic i l'impacte mediambiental.
- Proporcionar, en el cas que es consideri necessari segons el parer dels responsables de l'àrea de sistemes de la Fundació, un pla de formació de

personal de la Fundació pel correcte ús dels equips o de les diferents eines i utilitats programari de suport a el servei d'impressió.

5 Necessitats identificades

Accions que els licitadors hauran de desenvolupar en les seves propostes:

- Disposar dels equips amb la funcionalitat requerida.
- El nombre d'equips mínim oferts serà:
 - **2 equips multifunció de gran volum** (amb les característiques detallades a l'apartat 7- Tipus 1)
 - **5 equips multifunció mig volum** (amb les característiques detallades a l'apartat 7 - Tipus 2)
 - **10 impressores bàsiques** (amb les característiques detallades a l'apartat 7 - Tipus 3). La Fundació es reserva el dret de fer disposició o no de les mateixes segons les seves necessitats
- Maximitzar l'homogeneïtat dels equips de parc per simplificar l'ús i la gestió, reduir diferències d'ús entre equips, reduir el nombre de drivers, reduir el nombre de consumibles.
- Minimitzar el nombre d'incidències dels equips.
- Facilitat d'ús en entorns de xarxa: Connectivitat robusta i senzilla.
- Ajudar a establir polítiques d'impressió que permetin reduir costos sense comprometre la productivitat dels usuaris.

6 Parts del contracte

El contracte constarà de dues parts: una part fixa corresponent a l'arrendament de l'equipament ofert (per a cadascun dels 3 models d'equips a ofertar), i una variable en funció del nombre de còpies realitzades (per a cadascun dels 3 models d'equips a ofertar), en el que estarà inclòs tot l'equipament hardware i programari necessari per al perfecte funcionament del servei, així com els consumibles (exceptuant folis) i peces necessàries per al seu manteniment i correcte funcionament, la mà d'obra i els desplaçaments dels tècnics necessaris per a la reparació dels equips.

Les ofertes de la part variable estaran basades en un cost únic per pàgina per impressions en blanc i negre i un altre per impressions en color, per a cadascun dels 3 model d'equips a ofertar.

La institució facilitarà un nombre de còpies orientatiu a realitzar durant el període de vigència del contracte (24 mesos) i el preu màxim de licitació del concurs. Els licitadors hauran de realitzar la seva oferta basant-se en les dues partides principals a tenir en compte per a l'oferta econòmica: el cost fix de les màquines i el cost variable de les còpies a realitzar tant en B / N com en color.

L'arrendament dels equips per la Fundació es realitzarà per un total de dotze (12) mesos amb prorrogues anuals fins a un total de 60 mesos.

El volum estimat anual de còpies a realitzar per la totalitat dels equips d'impressió de la Fundació durant la vida del contracte, que serà base per al càlcul de la proposta econòmica serà:

Tipus d'equip	Previsió nº còpies anual B/N	Previsió nº còpies anual color
Equips multifunció gran volum	100.000	250.000
Equips multifunció mig volum	40.000	130.000
Equips impressora bàsica	20.000	30.000
TOTAL impressions	160.000	410.000

La Fundació no es compromet a realitzar i per tant a pagar un nombre mínim de còpies. L'adjudicatari facturarà mensualment pel nombre de còpies reals realitzades al preu que indiqui en la seva oferta desglossant la quota fixa més la quota variable i detallant el nombre de còpies en la factura per cadascun dels equips que componen el parc.

Així mateix, al respecta de les impressores bàsiques, la Fundació es reserva el dret de fer disposició o no de les mateixes segons les seves necessitats. L'empresa adjudicatària les haurà de subministrar en un termini de 10 dies màxim des de la seva sol·licitud. Les impressores bàsiques que no es sol·licitin no es facturaran.

7 Característiques tècniques mínimes dels equips a subministrar

A continuació, es descriuen les característiques tècniques mínimes dels equips requerits perquè els licitadors puguin ajustar les ofertes, les quals es detallaran per tipologies i en què el licitador haurà adaptar-se a la terminologia utilitzada en aquest apartat.

En tot cas i amb caràcter general, els equips oferts han de complir obligatòriament les següents especificacions detallades en aquest apartat. Tot i que no pretenen ser una relació exhaustiva de les característiques tècniques dels equips, en ell es recullen les característiques més rellevants del subministrament.

En les seves ofertes els licitadors hauran de proporcionar l'especificació tècnica completa dels equips oferts.

La proposta tècnica mínima, ha de contemplar la dotació d'equips amb les característiques s'exposen a continuació:

- Tots els equips multifunció oferts han de ser de tecnologia d'impressió làser.
- Els equips estaran equipats amb una unitat d'impressió / còpia a doble cara automàtica.
- Tots els equips multifuncionals oferts han de tenir les funcions d'impressora, fotocopiadora, escàner i capacitat d'impressió mòbil (Wi-Fi i Wi-Fi Direct).
- Tot el equipament de l'oferta ha de complir el marcatge CE per garantir que l'equip compleix amb la legislació obligatòria en matèria de requisits essencials.
- Es garantirà l'homogeneïtat de les màquines instal·lades, amb l'objecte de facilitar la gestió i compliment de normatives aplicables.
- Tots els equips subministrats seran nous, sense cap utilització prèvia, i actuals, que figurin en el catàleg del fabricant de productes vigents per a noves instal·lacions.
- La versió del firmware dels equips, així com de tots els components programari han de ser les últimes versions oficials testejades i aprovades pel fabricant.
- La fabricació dels equips no s'haurà de trobar discontinuada, ni excedir de dos anys des de la seva comercialització a Espanya.

- L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir l'homogeneïtat de la marca durant tot el període de vigència del contracte i el servei directe del fabricant.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició, instal·larà i mantindrà al seu càrrec els consumibles necessaris, incloses les grapes, per al normal funcionament dels equips a les dependències de la Fundació.
- Totes les unitats de les impressores multifuncionals de Tipus 1 i 2 han de permetre impressió en mida de paper DIN A4 i DIN A3.
- Tots els models han de ser compatibles amb paper normal i paper reciclat.
- Les reparacions que es facin necessàries en els equips es faran utilitzant material original del fabricant de l'equipament.

Tots els equips tindran prestacions d'alimentació automàtica del paper, inclosa la funcionalitat d'impressió en doble cara, i en el cas de les impressores multifuncionals, també escaneig en doble cara.

Tots els equips tindran bypass manual de carrega de fulls.

Tot l'equipament i programari ofert a la Fundació, ha de ser compatible amb els següents sistemes operatius: totes les edicions de Windows 10 de 32 i 64 bits, totes les edicions de Windows 11, Windows server 2022 Standard Windows, server 2019 Standard, Windows Server 2016 Standard, Windows Server 2012 R2 o superior.

Els models d'equips a subministrar seran:

- Tipus 1: Equips multifunció de gran volum (especificacions tècniques mínimes descrites a l'apartat 7.1)
- Tipus 2: Equips multifunció mig volum (especificacions tècniques mínimes descrites a l'apartat 7.2)
- Tipus 3: Impressora bàsica (especificacions tècniques mínimes descrites a l'apartat 7.3)

Els equips multifunció tindran les funcions:

- Impressió
- Còpia

- Escaneig
 - L'escaneig permetrà l'alimentació automàtica dels originals.
 - El resultat de l'escaneig es podrà enviar a una adreça de correu (interna de la Fundació).
 - Llibreta de direccions local i Directori Actiu.
 - Entre els possibles formats dels documents escanejats hi haurà l'opció de fitxer "PDF".
- interfície intel·ligent, que faciliti la utilització dels equips. En aquest sentit els usuaris han de tenir un accés i un ús tan fàcil com sigui possible, de manera que el temps emprat per l'usuari sigui només l'imprescindible.
- En el cas del model Tipus 1 multifunció de gran volum:
 - Autenticació per poder utilitzar l'equip.
 - Han de estar preparades per poder utilitzar lector de targeta, però no estarà inclòs.
 - També inclourà la identificació via usuari i contrasenya (centralitzats en el directori actiu de la Fundació).
 - En una de les dos multifuncions ha d'haver un dipòsit de paper extra gran, de com a mínim 2.700 fulls.
 - Possibilitat de instal·lar un sistema d'impressió segura, amb llistats retinguts fins a la presència de l'usuari.
 - Registre d'activitat.
 - Fax.
 - Hauran de ser compatibles amb els equipaments ATA, VG, i Call Manager de la marca Cisco que es fan servir a la Fundació; i s'hauran de configurar per utilitzar aquest equipament.

Totes les impressores disposaran de certificació Energy Star i Blue Angel o equivalent.

La informació dels discs durs que incorporin els equips estarà encriptada o es destruirà en qualsevol supòsit en que l'equip surti dels locals de la Fundació.

Les impressores disposaran de comptadors diferents d'impressions "Blanc i Negre" i en color.

Tots els models d'impressora tindran capacitat per impressió de paper d'etiquetes.

Tots els models d'impressora tindran possibilitat d'imprimir a doble cara i es configuraran perquè aquesta sigui la modalitat d'impressió per defecte.

Totes les impressores i multifuncionals que permeten impressió en color es configuraran de manera que la impressió i les còpies per defecte seran en blanc i negre. L'opció d'ús de color haurà de ser escollida expressament per l'usuari, tant en els equips com en els PCs.

Tots els equips hauran d'incorporar connexió a la xarxa. En principi tots els equips estaran connectats a la xarxa, de manera que serà possible utilitzar monitoratge via xarxa.

Tipus 1: Equip multifunció gran volum (característiques mínimes)

Tipus 1: Equip multifunció gran volum
General
Impressió, còpia, escaneig amb possibilitat de fax
Tecnologia impressió làser en color
Capacitat dúplex estàndard (doble cara)
Velocitat processador de 2,4 GHz
Connexió a la xarxa Ethernet Gigabit 10/100/1000T
Connexió de la interfície USB 2.0
Cassete 4x550 Fulls (3 safates A4 + 1 safata A3)
Tamany paper DIN A5-SRA3
Depòsit de paper extra gran 3000 (A4)
Disc dur: 256 GB ssd
Memòria RAM 5 GB
Pantalla tàctil LCD 10,1 polsades
Gramatge de paper de 56 a 300 grams, inclou possibilitat d'utilització de paper reciclat
Fintalitzador grapadora
Impressora
Velocitat impressió mínima 51 ppm b/n i color
Resolució d'impressió 1200 X 1200 dpi
Copiadora

Copies múltiples fins a 999
Temps de primera copia 3,9 (B/N), 4,9 (CL)
Resolució de còpia 1200 X 1200 dpi
Còpia 40 ppm
Escaneig
Alimentador de fulls dual de pas únic
Unitat d'escàner pla
Resolució 600 x 600 dpi
Format fitxer TIFF, JPEG, PDF, PDF d'alta compressió, PDF/A
Velocitat d'escaneig/ppm a doble cara 250 ipm
Funcions avançades: enviament a correu electrònic, enviament a carpeta de xarxa
Llibreta de direccions LDAP/LOCAL
Escaneig doble cara automàtic
Fax
Compatibilitat amb telefonia IP Cisco.
Seguretat
Protocol de seguretat TLS.1.3
Xifrats de Disc Dur

Tipus 2: Equip multifunció volum mitjà (característiques mínimes)

Tipus 2: Equip Multifunció Mig volum
General
Impressió, còpia, escaneig i possibilitat de fax
Tecnologia impressió làser en color
Capacitat dúplex estàndard (doble cara)
Velocitat processador de 1,75 GHz
Connexió a la xarxa Ethernet Gigabit 10/100/1000T
Connexió de la interfície USB 2.0
Cassete 4x550 Fulls (1 safata A3 i 3 safates A4)
Disc Dur SSD: 256GB
Memòria RAM 5GB
Pantalla tàctil LCD 10,1 polsades
Gramatge de paper de 56 a 300 grams, inclou possibilitat d'utilització de paper reciclat
Fintalitzador grapadora
Impressora
Velocitat impressió mínima 31 ppm

Resolució d'impressió 1200x 1200 dpi
Copiadora
Copies múltiples fins a 999
Resolució de còpia 1200X1200 dpi
Temps 1ª copia 7,8 sec color, 5,8 sec b/n
Escaneig
Alimentador dual pas únic 200 fulles
Unitat d'escàner pla
Format fitxer TIFF, JPEG, PDF, PDF d'alta compressió, PDF/A
Velocitat d'escaneig 250 ipm a doble cara.
Funcions avançades: enviament a correu electrònic, enviament a carpeta de xarxa
Llibreta de direccions LDAP/LOCAL
Escaneig doble cara automàtic
Fax
Compatibilitat amb telefonia IP Cisco.
Seguretat
Xifrat de Disc Dur
Protocol de seguretat TLS 1.3

Tipus 3: Impressora bàsica

Tipus 3: Impressora bàsica
General
Impressió
Tecnologia impressió làser color
capacitat dúplex estàndard
velocitat processador 1,2GHz
Capacitat d'integració en xarxa: Ethernet Gigabit 10/100/1000T
Connexió Wi-Fi
Connexió de interfície: USB 2.0 (dispositiu) i USB 2.0 (host)
Capacitat mínima de 500 fulls
Gramatge de paper de 65 a 90 grams, inclou possibilitat d'utilització de paper reciclat
Memòria RAM 1GB
Impressora
Velocitat d'impressió 40 ppm
Resolució d'impressió 1200 x 1200

Doble cara automàtica
Copiadora
Copies múltiples fins a 999
Resolució de còpia 600 X 600 dpi
Còpia 38 ppm una cara
Temps de sortida primera copia 6,6 s
Possibilitat de Fax

8 Especificacions dels consumibles

- En els equips només s'utilitzaran consumibles nous i de la mateixa marca de fabricació que el fabricant de la impressora.
- No es permet la utilització de consumibles reciclats.

9 Requisits energètics i mediambientals

L'adjudicatari es compromet a complir amb tots els requisits legals vigents en matèria mediambiental i de residus.

Els equips no han de superar el nivell de soroll de 60 dBA,.

Durant la instal·lació de les màquines l'adjudicatari haurà de deixar nets tant els equips instal·lats com els punts on aquests es trobin, i per tant serà la seva responsabilitat la retirada de qualsevol embalatges (caixes de cartró, embalatge de protecció, plàstics,) com de la resta de residus generats en la instal·lació dels equips (peces, cables, ...).

10 Substitució d'elements oferts

En cas que, un cop adjudicat el contracte, l'empresa adjudicatària no pugués posar a disposició de la Fundació els equips oferts o qualsevol dels components de la configuració inicialment oferta per causes alienes a la mateixa, degudament justificades, ha de comunicar aquesta circumstància i oferir alternatives d'igual o superiors característiques i prestacions. Qualsevol modificació de la configuració original dels equips haurà de ser prèviament avaluada i acceptada per la Fundació.

11 Subministra i instal·lació del equips en règim d'arrendament

Després de l'adjudicació, la Fundació determinarà les dates i horari de lliurament dels equips. L'empresa adjudicatària estarà obligada a la provisió dels béns en el termini màxim de 30 dies naturals des de la comunicació de l'adjudicació.

12 Especificacions de la solució per la monitorització del servei

Els licitadors hauran garantir en les seves propostes que els equips a subministrar poden ser monitoritzats amb un sistema de monitorització preventiva dels equips que permeti:

- Sol·licitar assistència al servei tècnic de forma proactiva sense intervenció de personal de la Fundació.
- Monitoritzar i gestionar el control dels consumibles dels dispositius i crear automàticament alertes, avisos i comandes.
- Les comunicacions per a aquesta gestió es produiran de forma segura, des d'un sol sistema de xarxa interna cap als sistemes del proveïdor i només en sentit sortida, mai al contrari.
- Automatització de la lectura de comptadors de tots els equips, tant dels equips instal·lats per xarxa com dels equips instal·lats en forma local o remota, sense importar el fabricant.
- Haurà de permetre l'administració preventiva contra fallades de maquinari a través de les alarmes generades pels propis dispositius d'impressió. Es podran definir quines són les alarmes que es volen monitoritzar i la criticitat a assignar.
- Haurà de permetre iniciar, de forma automàtica, un flux de treball d'assistència tècnica.
- Sistema d'autenticació mitjançant contrasenya usuari i contrasenya que permeti establir permisos, polítiques d'impressió així com la funció Pull Printing per tal de poder alliberar les impressions en qualsevol dels equips. Hauria d'estar habilitat per 60 usuaris. Compatible amb LDAP.

Supervisió i diagnòstic de dispositius

- Informació de comptadors.
- Informació de l'estat dels dispositius.
- Informació d'errors.
- Notificació d'error per correu electrònic.
- Informació de llistes d'errors, els tècnics poden consultar l'estat de el dispositiu.

Lectures de comptadors i facturació automàtica.

- Lectura de el comptador enviat per programari.
- Sistema de facturació.
- Facturació precisa i puntual.

Gestió eficient del tòner i del dipòsit del tòner residual

- Estat de tòner restant.
- Alerta d'estat dels subministraments o monitorització de tòner residual.
- Enviament de consumibles sense sol·licitar-ho.
- Actualització de l'estoc.

13 Especificacions de la solució de gestió i seguretat

Els licitadors hauran de garantir en les seves propostes, que els equips a subministrar poden ser gestionats amb un sistema de gestió i control que haurà d'incloure totes les eines de seguretat, control, auditoria i monitorització, amb les llicències necessàries pels dispositius instal·lats (propis i existents), així com les mesures d'autenticació, autorització i comptabilitat i siguin integrables amb les eines existents a la Fundació (Azure Active Directory, LDAP, etc) i que compleixi els requisits marcats a continuació:

- Ha de permetre establir polítiques d'impressió en base a regles prefixades (per usuari, per màquina, per tipologia d'impressió, per cost, gestió de quotes, control de costos ... etc).

- Cal que l'eina s'integri amb AD/LDAP i Azure Active Directory.
- Permetre generar tant informes automàtics com realitzar filtres (parametritzable) per extreure informació detallada i a mida de necessitats puntuals en PDF, HTML i formats tractables que permetin l'exportació de la informació a format estàndard (CSV), a més exportar dades en eines estàndards d'anàlisi i processament com Excel, Access, etc...
- Permetre la generació d'informes per històric i representació de les dades de forma gràfica.
- Conèixer les dades relatives a l'ús dels dispositius, per usuari, per grup d'usuari, per departaments i edificis.
- El sistema d'impressió ofert haurà de disposar de la funcionalitat d'impressió des de dispositius mòbils incloent impressió des de correu, i escaneig a e-mail.
- No ha de limitar el nombre d'usuaris que puguin utilitzar el servei.
- El sistema ha de permetre l'establiment de quotes per volum de pàgines impreses, tant b/n com color, per periodicitat, usuaris i grups i implementar les polítiques d'impressió que estableixi la Fundació.

Pel que fa a temes de facturació, es requereix:

- Conèixer el consum per usuari, màquina i centre de cost (l'actual i la tendència).
- Presentar la facturació per centres de cost definint línies bases i regularitzacions (des d'un punt de vista més general fins al nivell de detall que sigui necessari en cada cas).
- Permetre l'accés, des dels diferents departaments per consultar la seva despesa.

Pel que fa a la seguretat, l'eina haurà de permetre de forma centralitzada i sincronitzada l'autenticació i autorització sobre el directori actiu, LDAP i Azure Active Directory determinat:

- l'autorització d'un usuari mitjançant grups o perfils del Directori Actiu, LDAP i Azure Active Directory.

- l'autenticació d'usuaris mitjançant usuari i contrasenya (credencials d'usuari).

L'adjudicatari també serà responsable d'elaborar i mantenir actualitzats els manual de gestió de la plataforma de control del servei que posarà a disposició del departament de Sistemes.

Llicenciament

- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar totes les llicències necessàries per cobrir el parc total d'equips i / o usuaris, incloses en el preu de licitació.
- El volum total d'usuaris és de 70.

Instal·lació

- La instal·lació, configuració i posada en producció d'aquest sistema serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, si bé comptarà amb la col·laboració del departament de Sistemes de la Fundació.

14 Organització del servei

En aquesta apartat es detallen altres aspectes que hauran de desenvolupar en les seves propostes.

- **Organització del servei:** Detall de l'organització del servei a realitzar.
- **Gestió d'incidències:** Detall de la gestió de tot tipus d'incidències i els temps de resposta en avaries, reparació i substitució.
- **Pla detallat de gestió de consumibles:** Pla de lliurament, estoc mínim en la Fundació i sistema de recepció d'avisos. Gestió eficient del tòner, enviament de consumibles sense sol·licitar-ho, actualització de l'estoc.
- **Pla detallat de gestió de residus:** Detall detallat de la retirada de residus amb certificat de compromís per part de l'adjudicatari.

Model de prestació de servei

L'empresa adjudicatària destinarà a l'execució del contracte un responsable de servei, que respondrà davant la Fundació de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació d'aquest.

- Serà el punt de contacte entre la Fundació, per temes d'escalat d'incidents, temes administratius, tecnològics i implantació de noves funcionalitats, aportant el màxim valor de negoci a la Fundació basant-se la seva experiència i que permetin la presa de decisions per a la millora contínua de el servei.
- Complir amb els nivells de servei pactats i gestionar el càlcul dels mateixos.
- Presentar informes i indicadors (ANS) sobre l'estat del servei i, en cas d'incidència, de degradació i/o denegació d'aquest.

Seguiment de Servei

Mensualment l'empresa adjudicatària, presentarà un informe del servei, on figurarà l'estat i l'evolució del servei prestat. Els informes han de contenir, al menys, informació relativa a:

- Comportament de la impressió: amb recompte de volums (color i negre), ús de la doble cara, consum de paper. Consum i distribució mensual per dispositiu. Dades de Sostenibilitat i Estalvi
- Gestió d'actius i Producció: inventari de dispositius, la seva càrrega associada i el percentatge de vida útil dels dispositius.
- Gestió operativa amb dades sobre les incidències, temps de resposta, de resolució, detall de la incidència i disponibilitat de sistema d'impressió. Gràfiques d'evolució del nombre d'incidències i de l'acompliment d'ANS.

Tota la informació ha d'estar disponible per a la Fundació en el format acordat i/o a través d'una eina web.

Reunions de seguiment

Amb l'objectiu de dur a terme una anàlisi proactiva i conjunt de el servei i d'optimitzar l'ús dels dispositius, es durà a terme una reunió de seguiment semestral.

En les reunions de seguiment es revisaran els informes, s'avaluarà el nivell de compliment del servei i es treballarà per a la millora constant del mateix. El seguiment i control de l'acompliment de la prestació del servei es farà entre el responsable del servei de l'empresa adjudicatària i el responsable de la Fundació.

15 Compromís de salvaguarda de dades confidencials “esborrat segur”

L'empresa adjudicatària estarà obligada a un compromís de salvaguarda de dades confidencials i un esborrat segur amb el formateig de qualsevol element de memòria o que albergui dades que hi hagi com a component en els dispositius, amb el corresponent certificat de la seva posterior realització, o, si no a les dependències de la Fundació, quan hi hagi canvis de l'esmentat component per avaria, substitució o finalització del contracte.

16 Manteniment preventiu i correctiu

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar un servei integral de manteniment i assistència tècnica per a la totalitat dels equips d'impressió.

En cas d'avaría de l'equip, l'adjudicatari es compromet a la reparació o substitució de l'equip en els temps establerts.

El servei de manteniment i assistència tècnica serà prestat, en tot cas, per personal especialista qualificat, i comprendrà la realització de totes les operacions siguin necessàries per a la reparació d'averies i verificació del perfecte estat dels equips, incloent desplaçaments, transports, mà d'obra, consumibles, peces, recanvis i la substitució de qualsevol component necessari per al correcte funcionament dels equips, sense cap càrrec addicional.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la previsió i disponibilitat de qualsevol classe de recanvi necessari per al manteniment dels equips emparats pel contracte i els mateixos seran nous i originals de la marca.

S'admet la possibilitat de substitució temporal o definitiva dels equips per altres de característiques similars o superiors, en els casos en els quals l'equip no pugui ser reparat o la reparació no pugui ser resolta en els temps definits en el plec.

16.1 Actuacions preventives

L'empresa adjudicatària realitzarà quantes revisions o accions preventives consideri necessàries per anticipar la substitució d'elements susceptibles de generar incidències (ajustos, neteja, etc.).

Els elements maquinari es revisaran com a mínim un cop a l'any realitzant, al menys, les següents tasques:

- Neteja general externa i interna dels equips.
- Comprovació del correcte funcionament dels equips.
- Substitució d'elements mecànics o electrònics avariats.
- Les tasques concretes de manteniment preventiu fixades pel fabricant de les màquines.

El manteniment preventiu dels elements programari es realitzarà com a mínim un cop a l'any i contemplarà les següents tasques:

- Ajust del rendiment de l'equipament programari per minimitzar colls d'ampolla optimitzant les càrregues de treball.
- Realització de proves per al diagnòstic de possibles errors.
- Actualització de llicències i versions de programari.

16.2 Actuacions correctives

En el cas d'incidències o avaries:

- L'assistència tècnica prestada la realitzaran tècnics degudament qualificats de l'empresa adjudicatària, homologats pel fabricant dels equips, que es traslladaran a el lloc on estigui ubicat l'equip per realitzar el diagnòstic i reparació de l'avaría.

Inclourà:

- Resolució i reparació d'incidències o avaries. En cas d'avaría es reemplaçarà l'element avariats fins a aconseguir la restitució total de el servei. En cap cas la reparació o substitució de l'element avariats haurà de comportar una disminució de prestacions.
- Ha de contemplar tots els elements programari i maquinari de les màquines, acollides a el contracte.

En funció de la naturalesa, de l'impacte en l'organització, la urgència i la criticitat del servei, s'estableixen uns nivells d'atenció mínima.

La prestació de l'assistència tècnica "in-situ" es realitzarà a requeriment de la Fundació de dilluns a divendres laborables en horari de 8:00 a 18:00 hores.

17 Acord de nivells de servei (SLA)

L'adjudicatari garantirà la prestació dels serveis objecte del contracte amb els nivells mínims que es detallen més endavant.

La revisió del grau de compliment d'aquests nivells de servei es realitzarà mensualment per part de la Fundació.

Especificacions mínimes d'aquest servei de manteniment:

- **Temps de resposta:** el temps de resposta, que transcorre des de la comunicació de l'avaria fins a la visita o contacte del tècnic serà com a màxim de 2 hores.
- **Temps de reparació d'avaria:** el temps de reparació de l'avaria o substitució de l'equip avariament, expressat en hores, des de la comunicació de la mateixa fins a la seva solució serà com a màxim de 8 hores en jornada laboral de dilluns a divendres.

Quan la reparació d'un equip no sigui possible, en el termini de 48 hores laborables, l'equip haurà de ser substituït per un altre de característiques similars o superiors.

Barcelona, 20 de gener de 2026

Jordi Grau Hernandez

Director de l'Àrea Tècnica i Sistemes d'Informació