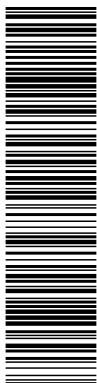


DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 1 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4 2C9F985554544BC284E572844BEDEB2ECA08649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE HA DE REGULAR LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE MATERIAL INFORMÀTIC (LOT 3) PER AL CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Número d'expedient: 2026.00038

El contingut d'aquestes prescripcions tècniques deriva del Projecte finançat amb el Mecanisme de Recuperació i Resiliència (Fons NextGeneration EU), en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (d'ara endavant, PRTR) establert pel Reial decret llei 36/2020, de 30 de desembre, pel qual s'aproven mesures urgents per a la modernització de l'Administració pública i per a l'execució del PRTR i pel Reglament (UE) 2020/2094 del Consell, de 14 de desembre de 2020, pel qual s'estableix un Instrument de Recuperació de la Unió Europea per donar suport a la recuperació després de la crisi de la COVID-19, de conformitat amb el Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència (d'ara endavant, MRR).

CLÀUSULA 1.- OBJECTE

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran el subministrament de material informàtic per al Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona per garantir l'adequada dotació d'equips de treball.

Aquest contracte s'enfoca en el subministrament, en règim d'arrendament i cost per pàgina, d'un (1) equip multifunció (impressió, fotocòpia i escaneig), així com en el manteniment d'aquest equip, amb destinació al Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, CMH o Consorci).

— LOT 3 – Equip multifunció

L'objecte del contracte inclou la provisió de l'equipament i dels consumibles necessaris per a la prestació del servei, així com les solucions de monitorització, gestió i seguretat que siguin necessàries.

Així, el present contracte inclou el subministrament en règim d'arrendament d'un (1) equip multifunció nou, la instal·lació, gestió i configuració de l'equipament hardware i programari, els serveis de suport tècnic, tant en remot com "in situ", i de manteniment correctiu i preventiu, així com el subministrament dels consumibles i kits de manteniment necessaris pel correcte funcionament de l'equip durant tota la vigència del contracte.

CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques

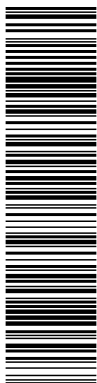
En tot cas i amb caràcter general, l'equip ofert ha de complir obligatòriament les següents especificacions detallades en aquest apartat. Tot i que no pretenen ser una relació exhaustiva de les característiques tècniques de l'equip, en ell es recullen les característiques més rellevants del subministrament. Per tant, l'equip multifunció ha de complir amb les característiques mínimes tècniques següents:

Pàgina 1 de 14

Finançat per



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 2 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F9855545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA98649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Documento/home?codigo_entidad=CH4



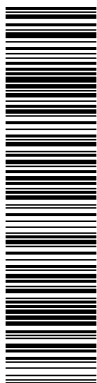
Àrea de Processos i Operativa

<p>Característiques tècniques generals</p> <p>Impressió, còpia i escaneig</p> <p>Tecnologia impressió làser en color i blanc i negre</p> <p>Capacitat dúplex estàndard (doble cara)</p> <p>Velocitat 45 ppm/color / 45 ppm b/n</p> <p>Velocitat primera pàgina color: 12 segons com a màxim</p> <p>Velocitat primera pàgina b/n: 12 segons com a màxim</p> <p>Memòria: 4 GB o superior</p> <p>Capacitat d'entrada de paper mínima de 4.500 fulls</p> <p>Suport per a formats A3, A4 i A5 i safata bypass.</p> <p>Disc dur: 256 GB ssd</p> <p>Pantalla tàctil en color de com a mínim 10 polzades (tipus panell intel·ligent)</p> <p>Gramatge de paper entre 52 i 300 grams/m2, com a mínim, inclou possibilitat d'utilització de paper reciclat</p> <p>Format paper: B6 fins a A3</p> <p>Compatible amb paper normal, color, reciclat, etiquetes, sobres</p> <p>Rodes, per facilitar el moviment</p>
<p>Impressora</p> <p>Temps de sortida màxim (en segons) 4,6 (B/N), 6,5 (color)</p> <p>Impressió doble cara automàtic¹</p> <p>Resolució d'impressió 1200 x 1200 dpi, com a mínim</p> <p>Connexió a la xarxa Ethernet Gigabit 10/100/1000T</p> <p>Connexió interfície USB 2.0 i port USB host d'alta velocitat</p> <p>Compatibilitat amb PCL6 i PostScript 3 o emulació equivalent</p> <p>Impressió directa PDF</p>
<p>Copiadora</p> <p>Copies múltiples fins a 999</p> <p>Resolució de còpia 600 dpi o superior</p> <p>Doble cara automàtic</p> <p>Ampliació/reducció des de 25% fins 400%.</p>
<p>Escaneig</p> <p>Alimentador automàtic de documents</p> <p>Unitat d'escàner pla</p> <p>Resolució màxima 600 dpi o superior</p> <p>Format fitxer TIFF, JPEG, PDF, PDF d'alta compressió, PDF/A</p> <p>Velocitat d'escaneig en doble cara de fins a 250 ipm o superior i simple de 150 ipm o superior</p> <p>Funcions avançades: enviament a correu electrònic, enviament a carpeta de xarxa</p> <p>Llibreta de direccions LDAP/LOCAL</p> <p>Escaneig doble cara automàtic</p>

¹ L'equip disposarà de la funcionalitat d'impressió a doble cara, que es configurarà com a opció per defecte. Així mateix, la impressió i les còpies es configuraran per defecte en blanc i negre, de manera que l'ús de color haurà de ser seleccionat expressament per l'usuari.



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 3 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F9855545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA98649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Les característiques mínimes s'estableixen atenent el volum estimat de còpies, la necessitat de disponibilitat de l'equip, l'ús intensiu d'escaneig documental, la impressió segura, la integració amb sistemes corporatius i la necessitat de reduir temps d'espera i incidències operatives.

L'equip multifunció ha de ser nou i de recent fabricació, no admetent-se models amb més de dos anys d'antiguitat en el mercat des del moment de la present licitació. En aquest sentit, l'equip haurà d'incorporar connexió a la xarxa i comptar amb un sistema d'impressió segura, amb llistats retinguts fins a la presència de l'usuari, podent oferir un registre d'activitats i amb la possibilitat d'enviar correus electrònics des de la mateixa impressora i assignar i gestionar el número d'impressions que cada persona treballadora del CMH pugui realitzar.

Els consumibles hauran de ser originals del fabricant o equivalents homologats pel fabricant, nous o remanufacturats certificats, sempre que garanteixin la qualitat d'impressió, la compatibilitat, la garantia de l'equip i el compliment de la normativa ambiental aplicable. No s'admetran consumibles que puguin afectar la garantia, seguretat o correcte funcionament de l'equip.

CLÀUSULA 3.- REQUERIMENTS AMBIENTALS

L'equip multifunció haurà de complir obligatòriament els requisits següents:

- Compatibilitat amb paper reciclat, d'acord amb la norma EN 12281 o equivalent.
- Consum energètic, segons darrera versió de l'Energy Star o Blue Angel.
- Nivells d'emissió de soroll: LWAd (nivell ponderat de potència sonora A declarat) de 75 db(A) segons la norma EN ISO 7779 o expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents. En aquest sentit, l'equip proposat no ha de superar el nivell de soroll de 75 db(A).
- Emissions en mode impressió iguals o inferiors als valors següents:

	B/N	Color
Pols	0,02 mg/hora	0,8 mg/hora
COVT*	1,5 mg/hora	5,5 mg/hora
Ozó	0,40 mg/hora	0,40 mg/hora
Estirè	0,10 mg/hora	0,10 mg/hora
Benzè	0,02 mg/hora	0,02 mg/hora

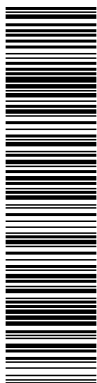
*Compostos orgànics volàtils totals

El disseny del l'equip i els seus embalatges han de permetre un alt nivell de reutilització i reciclat, tant dels seus components i materials, com dels residus associats.

L'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a complir amb tots els requisits legals vigents en matèria mediambiental i de residus.

Els embalatges secundaris i terciaris emprats en el lliurament de l'equip hauran de ser reutilitzables o reciclables i s'haurà d'evitar l'ús de plàstics d'un sol ús quan existeixin alternatives tècnicament disponibles.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 4 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídico-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4 2C9F9856545A4BC284E572844BEDEB2ECA08640C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 4.- REQUERIMENTS GLOBAIS

4.1 Lliurament:

Les ofertes de les licitadores hauran d'especificar el termini màxim de lliurament de l'equip a partir de la formalització del contracte. Aquest termini màxim, en cap cas, podrà superar els dos (2) mesos a comptar a partir de la formalització del contracte.

L'equip haurà de ser lliurat a la ubicació final que indiqui el CMH (carrer número 60, 19, edifici E, planta 6ª, Zona Franca, Barcelona), en cap cas, a la planta baixa o carrer.

4.2 Posada en marxa:

Un cop efectuat el lliurament de l'equip, s'iniciarà la fase de posada en marxa, que inclourà la instal·lació, configuració, lectura de còpies, inici del manteniment i les proves d'integració amb els sistemes corporatius. Aquestes actuacions s'executaran en un termini màxim de cinc (5) dies hàbils a partir del dia de lliurament de l'equip al CMH.

L'oferta haurà d'incloure el servei d'instal·lació, que comprendrà la instal·lació i configuració de l'equip a les dependències del CMH, així com la provisió i instal·lació dels consumibles. Igualment, s'inclourà la configuració, administració i suport dels programes de monitoratge i seguretat, així com la configuració dels accessos dels usuaris a l'equip.

L'empresa adjudicatària és la responsable i ha de liderar el procés de transició, entès com el conjunt de tasques i activitats a realitzar des de la formalització del contracte fins a la plena operativitat de l'equip. Recau, per tant, en l'adjudicatària portar la iniciativa, impulsar, coordinar i planificar, entre d'altres, aquest procés d'instal·lació, i és l'empresa adjudicatària qui ha de rendir comptes del ritme i els possibles entrebancs o endarreriments.

L'adjudicatària ha de proporcionar, sense cost addicional, els recursos tècnics suficients per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar l'equip subministrat a la xarxa corporativa del CMH, incloent-hi les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió, la instal·lació de les llicències que siguin necessàries i la seva integració corporativa.

4.3 Manteniment / Garantia:

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir l'equip objecte d'aquesta contractació en condicions òptimes de funcionament durant tot l'abast del contracte.

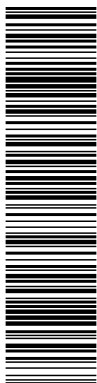
Per tal que això sigui possible, l'adjudicatària canviarà tants recanvis com sigui necessari, sense cap limitació, de tal manera que s'obtingui un funcionament correcte i una bona qualitat d'impressió.

El manteniment de l'equip es durà a terme de forma integral i inclourà el subministrament de tòner negre i a color, mà d'obra, desplaçament del servei tècnic i totes aquelles operacions que siguin necessàries per al seu correcte funcionament.

Finançat per



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 5 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídico-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F9855545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA08649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Documento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

En cas d'avaria o funcionament anòmal, un/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària procedirà a efectuar les reparacions oportunes, incloent la substitució de peces, i en cas que l'avaria no pugui ser resolta en la primera intervenció o dins del temps de resolució establert, l'adjudicatària haurà de proporcionar obligatòriament la substitució temporal de l'equip per un altre del mateix o superior segment mentre es realitzen les tasques de reparació, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei d'impressió en tot moment. Aquestes actuacions es duran a terme complint com a mínim l'acord de nivells de servei (en endavant, SLA) especificats a la clàusula 13 d'aquest plec. Es considerarà resolta la incidència quan l'equip estigui plenament operatiu i disponible per al seu ús habitual.

Així mateix, en cas que, un cop adjudicat el contracte, l'empresa adjudicatària no pogués posar a disposició del CMH l'equip o qualsevol dels components de la configuració inicialment oferta per causes degudament justificades alienes a la seva voluntat, haurà de comunicar-ho immediatament al CMH i proposar alternatives d'iguals o superiors característiques i prestacions. Qualsevol modificació de la configuració original de l'equip haurà de ser prèviament avaluada i expressament acceptada per la persona responsable del CMH.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el manteniment del programari local i del firmware de l'equip multifunció. Aquests s'hauran d'actualitzar sempre que sigui necessari, especialment per resoldre incidències del servei d'impressió, còpia o escaneig, per adaptar-se a les noves directrius de seguretat establertes pel CMH o per garantir la compatibilitat amb les actualitzacions i l'evolució dels sistemes i plataformes corporatives (com els serveis de correu electrònic o altres).

4.3.1 Manteniment preventiu:

L'empresa adjudicatària realitzarà de forma periòdica i programada quantes revisions o accions preventives consideri necessàries per anticipar l'aparició de possibles incidències que repercutixin negativament en el correcte funcionament o en el rendiment de l'equip.

El manteniment preventiu inclourà la revisió dels elements hardware i software amb una periodicitat mínima trimestral, i comprendrà, com a mínim, les actuacions següents:

- Neteja general, tant externa com interna, de l'equip.
- Comprovació del correcte funcionament i estat general dels components.
- Revisió de connexions i cablejat.
- Substitució d'elements en mal estat.
- Execució de les tasques específiques de manteniment preventiu fixades pel fabricant.
- Ajust del rendiment del programari per optimitzar les càrregues de feina.
- Realització de procés per al diagnòstic de possibles errors.
- Actualització de versions, llicències i firmware quan sigui necessari.

Un cop finalitzada cada revisió, l'empresa adjudicatària haurà d'emetre un informe detallat de les actuacions realitzades i l'estat de l'equip.

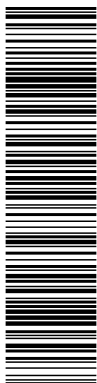
4.3.2 Manteniment correctiu:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment correctiu de l'equip, que inclou la resolució de qualsevol incidència, avaria o defecte que afecti el seu correcte funcionament, tant en els elements

Finançat per



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 6 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4 2C9F9856545A4BC284E572844BEDEB2ECA08649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

hardware com software. Les actuacions es podran realitzar de forma remota o, quan no sigui possible, mitjançant assistència tècnica *in situ* per part del personal degudament qualificat per l'empresa adjudicatària.

Aquest tipus de manteniment inclourà la reparació o substitució de tots els elements necessaris per restablir el servei, sense que això comporti en cap cas una disminució de les prestacions o de la qualitat. L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un estoc suficient de peces i components per garantir els nivells mínims exigits.

El desgast de les peces derivat de l'ús ordinari de l'equip no podrà ser motiu per limitar o denegar la seva substitució, que anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Tampoc es podrà eludir el canvi de peces quan el seu deteriorament es produeixi amb anterioritat a la seva vida útil prevista. El CMH no assumirà cap cost per la substitució de peces, recanvis o components necessaris per al correcte funcionament de l'equip, excepte en els casos en què es demostrï feblement una manipulació imputable al seu personal. Igualment, no s'acceptaran costos derivats de defectes de fabricació.

Com s'ha indicat anteriorment, en cas que sigui necessària la retirada de l'equip per a la seva reparació, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de substitució de característiques equivalents o superiors, garantint la continuïtat del servei. En aquest cas, s'admetran tant equips de nova fabricació com equips de segona mà.

L'assistència tècnica *in situ* es prestarà a requeriment del CMH, de dilluns a divendres laborables, en horari de 8:00 a 15:00 hores, sense perjudici dels nivells de servei (SLA) establerts en aquest plec en funció de la criticitat de la incidència.

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

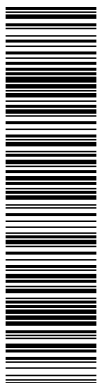
L'empresa adjudicatària haurà de complir els temps de resposta aplicables als diferents tipus d'incidència que puguin sorgir. En el còmput de dies no s'inclouen els dissabtes, diumenges ni festius. Pel que fa als dies hàbils, només es tindran en compte les hores laborals, de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 hores. Els temps màxims s'indiquen a la clàusula 13 del present plec.

4.4 Retirada de cartutxos:

L'empresa adjudicatària serà responsable de la retirada i gestió de tots els cartutxos, consumibles i altres productes residuals generats durant la prestació del servei, així com del seu tractament d'acord amb la normativa ambiental vigent, sense cap cost pel CMH. En cap cas aquests residus es dipositaran en contenidors de residus sòlids urbans.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària definirà la forma i periodicitat de la retirada, garantint que aquesta no suposi cap inconvenient per als usuaris ni alteri el normal funcionament del CMH. Caldrà que l'empresa adjudicatària indiqui quin ús se'n farà dels cartutxos i altres residus, i en cas de dipositar-los a les nostres instal·lacions, caldrà que es dipositin als contenidors establerts per a tal fi.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 7 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F985545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA08640C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Així mateix, durant la instal·lació de l'equip, l'empresa adjudicatària serà responsable de la retirada de tots els embalatges i residus generats (caixes, plàstics, elements de protecció, peces, cables...), deixant els espais i l'equip en perfecte estat de neteja. Prèviament a la instal·lació, el CMH i l'empresa adjudicatària acordaran el procediment de separació i retirada de les diferents fraccions de residus. L'adjudicatària haurà d'aportar, quan li sigui requerit pel responsable del contracte, els justificants o certificats corresponents de la retirada i gestió selectiva dels embalatges, consumibles i residus generats en l'execució del contracte.

CLÀUSULA 5.- ACTIVITATS I FUNCIONS DE LA CONTRACTISTA

L'empresa adjudicatària presentarà, durant la vigència del contracte, informes de gestió amb una periodicitat no superior a la trimestral. Aquests informes incorporaran, com a mínim, la informació següent:

- Resum de les actuacions realitzades, indicant la mitjana de temps de resposta.
- Informació i avaluació dels serveis prestats.
- Volum de trucades rebudes i temps de resposta.
- Estadístiques d'impressió (volums totals, per equip, per servei, etc.).
- Resum de quantitats i models de cartutxos subministrats i retirats, indicant la informació del seu lliurament al destí o gestor de residus autoritzats.

L'informe també assenyalarà els no assoliments i riscos significatius i les accions realitzades i a realitzar per cobrir-los.

Els informes s'hauran d'adaptar a les necessitats de l'organització definides per a cada cas concret i quedar accessibles de cara a poder obtenir les dades necessàries per tal de complimentar els fulls d'indicadors corresponents pel compliment de la ISO.

La presentació d'aquests informes es farà a través d'una reunió en la qual participaran el responsable del servei, per part de l'empresa adjudicatària, i les persones designades pel CMH. Tota la informació ha d'estar disponible pel CMH en el format acordat i/o a través d'una eina web.

A banda dels informes de seguiment esmentats, s'haurà de presentar un informe de seguiment anual que permeti avaluar el servei en tot el seu conjunt a més de servir de resum del presentat periòdicament.

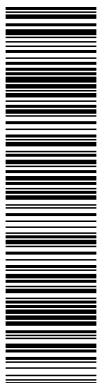
Tot això sens perjudici dels informes específics que s'hagin d'emetre després de cada actuació de manteniment preventiu, d'acord amb la clàusula 4.3.1 del present plec.

L'oferta que presenti la licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

Finançat per



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 8 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4 2C9F9856545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA08640C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Documento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 6.- FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Proporcionar, en règim d'arrendament, un (1) equip multifunció que proporcioni l'adequat servei al CMH.
- Proporcionar una garantia de l'equip durant la totalitat del contracte.
- Servei de manteniment preventiu i correctiu *in situ*.
- Automatització de la reposició de comandes dels tòners, diagnòstic en remot de l'equip d'impressió.
- Gestió proactiva per evitar temps d'inactivitat necessaris i mantenir la productivitat.
- Facilitar el control del servei al CMH mitjançant 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 de la persona responsable del CMH, un pla de formació de personal del CMH pel correcte ús de l'equip i de les diferents eines i utilitats del programari de suport al servei d'impressió.

La durada del contracte serà de quatre anys des de la seva formalització, sense la possibilitat de poder-se prorrogar.

CLÀUSULA 7.- CONDICIONS DE SUBMINISTRAMENT I REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS

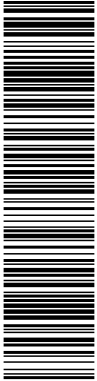
La contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

En les seves ofertes els licitadors hauran de proporcionar l'especificació tècnica completa de l'equip ofert, complint, en tot cas, amb les especificacions tècniques mínimes detallades en la clàusula 2 del present plec.

Igualment, i per tal d'assegurar un mínim de qualitat, com que es tracta d'un servei bàsic per al correcte funcionament del CMH, l'adjudicatària que resulti del present contracte haurà de complir les característiques mínimes recollides que es detallen a continuació:

- Tot l'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.
- La versió del firmware de l'equip, així com de tots els components i programari han de ser de les últimes versions oficials testejades i aprovades pel fabricant.
- La fabricació de l'equip 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.
- Provisió dels recursos materials (incloent estoc de consumibles). L'empresa adjudicatària posarà a disposició, instal·larà i mantindrà al seu càrrec els consumibles necessaris, incloses les grapes, per al normal funcionament de l'equip a les dependències del CMH.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 9 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F985545A4BC284E572844BEDEB2ECA08640C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- Les reparacions que es facin necessàries en l'equip es faran utilitzant material original del fabricant de l'equipament.
- No s'inclou la provisió de paper.
- Manteniment preventiu i correctiu de l'equip multifunció.
- Reposició de tots aquells consumibles que siguin necessaris per a l'operativitat de l'equip objecte del present servei, com ara: tòner B/N i color, o tinta sòlida B/N i color, segons escaigui; tambor; fusor; lubricants; rodaments o qualsevol altre element necessari assimilable als anteriors.
- Anàlisi de tendències en els indicadors de servei i millora continua, etc.
- Sistema de recepció d'incidències i avisos generats pel CMH, tant per correu electrònic com via telefònica.
- Desplaçaments i transports necessaris, inclòs el personal tècnic de l'empresa adjudicatària per al desenvolupament de totes les activitats citades en aquest plec.
- Servei d'assistència tècnica, personal de suport i assistència als usuaris
- Gestió i manteniment de l'equipament.
- Retirada de l'equipament quan finalitzi el contracte.
- Trasllat i configuració de l'equip en cas necessari.

Aquesta relació no és limitativa i podrà variar en funció de les necessitats funcionals del CMH.

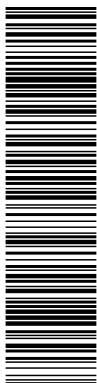
Tot l'equipament i programari ofert al CMH ha de ser compatible amb els sistemes operatius següents: totes les edicions de Windows 10, totes les edicions de Windows 11, Windows Server 2022, Windows Server 2019, Windows Server 2016 i Windows Server 2012 R2 o superior.

S'ha de poder realitzar l'autenticació dels usuaris del CMH per poder utilitzar l'equip. L'equip ha d'estar preparat per poder utilitzar lector de targeta, tot i que aquest element no estarà inclòs. També s'haurà d'incloure la identificació mitjançant usuari i contrasenya. 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.

Les licitadores hauran de garantir en les seves propostes que l'equip a subministrar pugui ser monitoritzat amb un sistema de monitorització preventiva de l'equip que permeti:

- Sol·licitar assistència al servei tècnic de forma proactiva sense intervenció de personal del CMH.
- 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 l'equip subministrat.
- 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 usuari i contrasenya que permeti establir permisos, polítics d'impressió així com la funció Pull Printing per tal de poder alliberar les impressions.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 10 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F9855545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA98649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Documento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Haurà d'estar habilitat per la totalitat de persones treballadores del CMH. Compatible amb LDAP.

*L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de recepció d'incidències i avisos generats pel CMH, tant per correu electrònic com per via telefònica. Així mateix, s'haurà de disposar d'un sistema de lectura automatitzat de còpies i alarmes de la impressora. El sistema haurà de ser capaç de detectar la necessitat de canviar el tòner, o similar, B/N o color, i, a més de generar l'alerta en el menor temps possible per tal de poder subministrar-ho.

Pel que fa a la gestió eficient del tòner i del dipòsit del tòner residual, s'ha de poder comprovar l'estat del tòner restant, alerta d'estat dels subministraments o monitorització de tòner residual, enviament de consumibles sense sol·licitar-ho i actualització de l'estoc.

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 CMH.

CLÀUSULA 8.- FORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DE LES CONDICIONS

L'òrgan de contractació del CMH designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb la contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

La contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

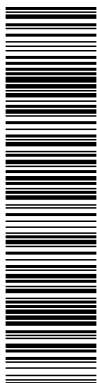
CLÀUSULA 9.- DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES LICITADORES

Les especificacions tècniques proposades per la licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, la licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

- El manual d'instruccions de cada màquina en català i/o castellà i en format PDF, a més de la fitxa tècnica i de seguretat del tòner que utilitzi.
- Detall de l'organització del servei a realitzar i 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 el CMH i sistema de recepció d'avisos.
- Pla detallat de gestió de residus: detall de la retirada de residus amb certificat de compromís per part de l'adjudicatària.





Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 10.- FACTURACIÓ I PREUS DEL CONTRACTE

Les condicions de facturació són les que figuren al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i en tot cas, aquelles que es divulguin a través de COMUNICATS penjats al web del Consorci.

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

- La quota fixa és en funció de l'arrendament mensual de l'equip multifunció. Les quotes fixes d'arrendament seran les mateixes en tota la durada del contracte.
- La quota variable depèn del nombre real i concret de còpies realitzades, distingint entre color i blanc i negre. En aquesta part estarà inclosa 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 de l'equip.

La facturació s'iniciarà a partir de l'acta de posada en marxa/acceptació de l'equip multifunció al CMH.

El tipus màxim de licitació per a la part fixa del contracte (arrendament de l'equip multifunció) queda fixat en 3.696,00 € (TRES MIL SIS CENTS NORANTA-SIS EUROS), IVA exclòs, a raó del detall següent:

EQUIP MULTIFUNCIÓ:

Exercici	Mesos	Preu màxim lloguer mensual	Import (IVA exclòs)	Import (IVA inclòs)
2026	7	77 €	539,00 €	652,19 €
2027	12	77 €	924,00 €	1.118,04 €
2028	12	77 €	924,00 €	1.118,04 €
2029	12	77 €	924,00 €	1.118,04 €
2030	5	77 €	385,00 €	465,85 €
TOTAL (IVA exclòs)			3.696,00 €	
TOTAL (IVA inclòs)			4.472,16 €	

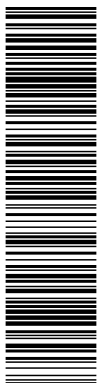
El tipus màxim de licitació per a la part variable del contracte (consum previst) queda establert en 24.672,00 € (VINT-I-QUATRE MIL SIS CENTS SETANTA-DOS EUROS), IVA exclòs, a raó del detall següent:

Exercici	Preu màxim B/N (€/pàg)	Unitats/ Mes B/N	Import mensual B/N (IVA exclòs)	Preu màxim COLOR (€/pàg)	Unitats/ Mes COLOR	Import mensual color (IVA exclòs)	TOTAL MENSUAL (IVA exclòs)	TOTAL ANUAL (IVA exclòs)
2026	0,008	3.000	24,00 €	0,070	7.000	490,00 €	514,00 €	3.598,00 €
2027	0,008	3.000	24,00 €	0,070	7.000	490,00 €	514,00 €	6.168,00 €
2028	0,008	3.000	24,00 €	0,070	7.000	490,00 €	514,00 €	6.168,00 €
2029	0,008	3.000	24,00 €	0,070	7.000	490,00 €	514,00 €	6.168,00 €

Finançat per



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 12 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4_2C9F9856545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA08640C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

2030	0,008	3.000	24,00 €	0,070	7.000	490,00 €	514,00 €	2.570,00 €
Total IVA exclòs								24.672,00 €
Total IVA inclòs								29.853,12 €

Es pagarà per pàgines impreses. L'escaneig o altres opcions addicionals (que incorpori l'equip multifunció) no tindrà cap cost pel CMH. Les factures seran mensuals (amb els consums de l'1 al 30 de cada mes, ambdós inclosos). Cada factura vindrà acompanyada d'un albarà on constarà el model d'equipament i que presentarà, com a mínim, la lectura anterior, la lectura actual, i el número de còpies a facturar dins del període.

Les licitadores 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 la màquina i el cost variable de les còpies a realitzar tant en B/N com en color. Les quantitats de materials aquí previstes podran variar de forma motivada en funció de les necessitats del CMH.

El CMH 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 cada equip del CMH.

CLÀUSULA 11.- DESPESES INCLOSES

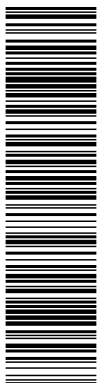
Resten incloses en el present contracte totes aquelles despeses necessàries per a l'execució del mateix, en particular:

1. Impostos i quotes a la seguretat social.
2. Assegurances de tota mena i col·legiació (quan s'escaigui), incloses les de legalització d'informes.
3. Despeses i impostos amb motiu del contracte (llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit – IVA).
4. La mà d'obra, mitjans materials i tot el material necessari per a la prestació del subministrament.
5. Dietes i manutenció i possibles desplaçaments.
6. Assistència a reunions (en seu del Consorci, de l'adjudicatària o de qualsevol extern, ubicat a l'àrea metropolitana de Barcelona).
7. El temps emprat en la resposta a la circularització dels auditors (quan estiguin inclosos en la mostra triada per aquests) i que serà obligatòria.
8. Les altres expressament detallades en aquest plec, en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en l'oferta de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 12.- SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària estarà obligada a assumir un compromís de salvaguarda de les dades confidencials i d'esborrat segur, mitjançant la formatació o destrucció segura de qualsevol element de memòria o suport que pugui albergar dades en els dispositius, amb el corresponent certificat

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 13 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4 2C9F9855545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA08640C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

d'execució. Aquesta obligació serà exigible quan hi hagi substitució del component per avaria, retirada d'equips o finalització del contracte, i es podrà executar a les dependències del CMH si aquest així ho requereix.

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel CMH, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

L'adjudicatària prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat del CMH.

L'adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CMH o tercers durant l'execució del contracte. L'adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits pel CMH i el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), i especialment:

- Es limitarà l'accés a les dades i informació a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant, com a mínim, usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Únicament es podrà extreure informació o dades personals del CMH prèvia autorització d'aquest i de forma temporal per a la prestació dels serveis. Aquesta informació, així com les dades a tractar, hauran d'allotjar-se a servidors o instal·lacions ubicades a l'Espai Econòmic, complint els requisits de l'ENS.
- Si es requereix el tractament de suports físics o documentació s'haurà de garantir el transport, emmagatzematge, arxiu i custòdia segura dels mateixos.
- S'aplicaran les mesures de seguretat que el CMH indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.
- La informació dels discs durs que incorpori l'equip estarà encriptada o es destruirà en qualsevol supòsit en que l'equip surti dels locals del CMH.

CLÀUSULA 13.- SERVEIS MÍNIMS

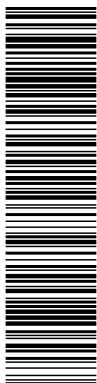
En la taula següent es detallen els nivells de servei mínims sol·licitats:

Elements de servei/indicadors	Condicions
Disponibilitat	Dilluns a divendres no festius 8:00 a 15:00 h
Temps de resposta avaries des de l'avis per part del CMH	Quatre (4) hores laborals
Temps de resolució	Dos (2) dies hàbils

Finançat per



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00038 PPT (LOT 3)	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: BTKPQ-DRGFO-3QDR4 Data d'emissió: 29 de Abril de 2026 a les 13:27:02 Pàgina 14 de 14	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'oficina jurídic-administrativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 28/04/2026 14:27 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 29/04/2026 13:26	ESTAT SIGNAT 29/04/2026 13:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 506826 BTKPQ-DRGFO-3QDR4 2C9F9855545A4BC284E5728A4BEDEB2ECA98649C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Temps de substitució des de l'avís per part del CMH, sempre que no es pugui solucionar	Dos (2) dies hàbils
Temps de resposta pel subministrament de consumibles	El mateix dia hàbil.
Temps de canvi consumibles	El mateix dia hàbil.