



Josep Carreras[®]
LEUKAEMIA
Research Institute

2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES:

Servei de manteniment correctiu i
preventiu d'impressores multifunció i
software de gestió



EXP. 11/2026 – PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

TÍTOL: Servei de manteniment correctiu i preventiu d'impressores multifunció i software de gestió

TIPUS DE CONTRACTE: Servei

TRAMITACIÓ: Ordinària

PROCEDIMENT: Obert simplificat abreujat

CPV: 50310000-1 - Manteniment i reparació de màquines d'oficina

NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte d'aquesta licitació la contractació del **servei de suport tècnic així com el manteniment correctiu i preventiu d'impressores multifunció i del software de gestió d'impressió instal·lat** per a la Fundació Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras, en endavant, **IJC**.

2. ABAST DEL SERVEI

L'abast d'aquesta contractació és, com a mínim, garantir el funcionament correcte dels equips multifunció i del programari de gestió d'impressió instal·lat als equips, mitjançant el servei de manteniment correctiu i preventiu corresponent, així com disposar del suport tècnic en cas d'incidències, reparació d'avaries i subministrament de consumibles d'impressió.

Es detalla la relació de l'equipament que ha de quedar inclòs al contracte:

| Descripció model | Núm. sèrie | Ubicació |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm | C507PC01196 | Ed. IJC - Direcció Planta 3 |
| MFP COLOR A4 MP C407SPF 30 ppm | C499P900424 | Ed. IJC - Direcció Planta 2 |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J100223 | Ed. IJC – Admin. Planta 0 |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J100333 | Ed. IJC Planta 1 general |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J100357 | Ed. IJC Planta 3 general |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J200003 | Ed. IJC Planta 2 general |
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm (*) | C509P301184 | Hospital Clínic |
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm (*) | C509P500754 | Ed. IJC - Recepció Planta 0 |

Tots els equips indicats a la taula anterior van ser instal·lats el passat 2018, excepte les dues últimes (*) que van ser instal·lades al 2019. Tot i aquesta antiguitat, cal tenir en compte que durant els anys 2019, 2020 i 2021 la seva utilitat va ser mínima a causa de la pandèmia sanitària transcorreguda durant aquestes anualitats.

Segons les ubicacions indicades a la taula, l'execució dels serveis haurà de prestar-se, almenys, a les següents localitzacions:

- **LOCALITZACIÓ CAN RUTI**

Edifici Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras

Carretera de Can Ruti – Camí de les Escoles, SN;

08916 Badalona (Barcelona)

- **LOCALITZACIÓ CLÍNIC**

c/Casanova 143 Ala Sud, Sector 2, Planta 4,

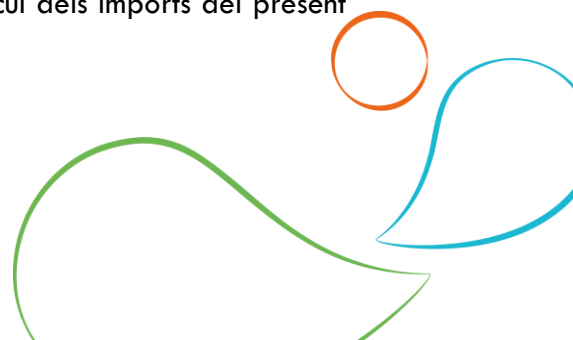
Facultat de Medicina UB

08036 Barcelona

En base a la utilització dels darrers dotze (12) mesos, s'estima el consum **mensual** següent:

| Descripció model | Núm. sèrie | Pàgines B/N | Pàgines COLOR |
|-------------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm | C507PC01196 | 690 | 820 |
| MFP COLOR A4 MP C407SPF 30 ppm | C499P900424 | 260 | 1.090 |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J100223 | 1.280 | 1.230 |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J100333 | 1.390 | 1.890 |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J100357 | 1.460 | 2.630 |
| MFP COLOR SRA3 MP C2504exASP 25 ppm | C778J200003 | 1.890 | 3.020 |
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm | C509P301184 | 280 | 1.240 |
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm | C509P500754 | 750 | 80 |
| | | 8.000 | 12.000 |

Cal indicar que les unitats estimades que figuren a la taula anterior, corresponents a les pàgines en B/N i en color, s'han calculat a partir dels consums registrats durant els darrers dotze (12) mesos i tenen com a única finalitat permetre el càlcul dels imports del present procediment.



El contracte tindrà la modalitat de pagament per ús, referit a les pàgines impreses pel total dels equips indicats.

3. CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES DEL SERVEI

A nivell general, per la correcta prestació de la renovació del servei objecte d'aquest contracte, serà necessari que l'empresa adjudicatària faci com a mínim les següents prestacions:

- ✓ Facilitar accés al portal web on es gestionaran totes les incidències.
- ✓ Servei ofert directament pel fabricant o per partners oficials durant tota la vigència.
- ✓ Suport tècnic 8x5NBD (next business day).
- ✓ Realitzar el suport in situ a les dependències de l'IJC.
- ✓ Incloure el suport remot per minimitzar la gestió de la incidència.
- ✓ Gestionar el control i el subministrament dels consumibles d'impressió.
- ✓ Incloure el subministrament de tòners i qualsevol peça de substitució original.
- ✓ Incloure el manteniment i suport tècnic del programari de gestió d'impressió instal·lat (Equitrac).
- ✓ Possibilitat de realitzar el subministrament de nous equips multifunció, en el cas que sorgeixi la necessitat durant tota la vigència contractual.
- ✓ El servei inclou l'aspecte **correctiu i preventiu** (definit en un apartat posterior d'aquest plec).
- ✓ L'empresa adjudicatària es fa responsable de la resolució de qualsevol consulta, incidència o similar que sol·liciti el personal assignat de l'IJC.
- ✓ Caldrà que l'adjudicatari disposi d'una **plataforma web** on fer la gestió del servei mitjançant el registre de tots els tiquets que siguin oberts. Es facilitarà accés al personal de l'IJC assignat, perquè, almenys, pugui obrir tiquets, revisar-ne el seguiment i realitzar noves anotacions als tiquets en curs.

A més d'aquesta plataforma web, cal facilitar un número de telèfon i adreça de correu electrònic on el personal assignat de l'IJC podrà contactar per traslladar una consulta, avaria o similar. En aquests casos, el tiquet haurà de ser obert per part del personal de suport de l'adjudicatari.

- ✓ Les intervencions correctives en cas d'avaría es realitzaran in situ a les localitzacions de l'IJC on estiguin ubicats cadascun dels equips (Edifici IJC de Can Ruti de Badalona i Hospital Clínic de Barcelona).
- ✓ Les lectures dels comptadors de les màquines són responsabilitat de l'adjudicatari, el qual les efectuarà de forma mensual i sense cap cost per a l'IJC.

3.1. Condicions per a l'inici del servei

L'inici de l'execució del contracte serà l'endemà de la formalització del contracte o en la data que sigui estipulada al contracte.

El primer dia de servei, i amb la supervisió del responsable del contracte de l'IJC, l'adjudicatària realitzarà una lectura dels comptadors de tots els equipaments a les instal·lacions de l'adjudicatari, i farà un document amb les xifres obtingudes que serà signat per ambdues parts per donar la validesa a les xifres de lectura inicial de cadascuna de les màquines que componen el contracte.

A més, realitzarà una primera revisió per confirmar el correcte estat dels equips.

3.2. Subministrament de consumibles

L'adjudicatari està obligat a la provisió de tòner per al correcte funcionament dels equipaments, així com la resta de material fungible o consumibles amb aquesta finalitat.

Les comandes de tòner es generaran automàticament quan el tòner arribi al 25% de la seva capacitat.

Un cop es generi l'avís automàtic, el temps de lliurament dels consumibles serà d'un màxim de quaranta-vuit (48) hores. Els consumibles han de ser originals, és a dir, del mateix fabricant de la màquina a què van destinats.

Queda fora de l'abast del contracte el subministrament del material corresponent a elements de grapes i/o enquadernació.

3.3. Manteniment correctiu i preventiu

Aquest servei està destinat per a detectar i solucionar les possibles avaries o anomalies que impedeixin el funcionament correcte de les impressores multifunció en ús actualment a l'IJC, així com el programari de gestió

d'impressió instal·lat en aquestes impressores, i qualsevol de les seves configuracions. El servei de manteniment tècnic inclourà tot tipus d'actuació que resulti necessària per mantenir operatius aquests equipaments i el programari de gestió indicat, o, si escau, per restablir la seva operativitat en el menor temps possible. El manteniment correctiu i preventiu comprendrà, almenys, les prestacions següents:

- Mà d'obra i serveis corresponents a l'atenció de l'avaria.
- Desplaçament dels tècnics al lloc d'ubicació de l'equip afectat.
- La reposició i/o substitució de qualsevol peça interna, component, consumible o similar, dels equipaments.
- Utilització de peces originals del propi fabricant dels equipaments.

3.4. Horari per a la prestació del servei

L'**horari mínim** d'actuació serà de dilluns a divendres, de 8:00 a 17:00 hores, en format 8x5NBD (next business day).

Els **terminis màxims** estipulats per a la correcta execució del servei, i per tant, els nivells de servei (SLA) són:

- **Temps de resposta: Dia següent al dia d'obertura del tiquet.** S'entén per temps de resposta, el temps transcorregut des que es comunica la incidència al Servei de Manteniment proposat, fins que aquest servei es posa en contacte amb l'usuari o el client.

Davant **situacions crítiques o urgents,** el temps màxim de **resposta** serà de **tres (3) hores** a partir de la comunicació de la incidència com s'indica a l'apartat anterior.

Cal entendre situació crítica o urgent aquella incidència que impedeix als usuaris realitzar la seva feina a en qualsevol equip instal·lat a les dependències de l'IJC, i/o una mateixa incidència o averia que afecti al 50%, o més, dels equips inclosos en la prestació del servei.

- **Temps de resolució: setanta-dos (72) hores laborals a comptar a partir de la recepció de la incidència.** S'entén per temps de resolució, el temps transcorregut des de l'instant en què el client ha notificat un avís d'avaria/incidència, fins al moment en què el servei s'ha restablert al

seu funcionament normal.

Davant situacions crítiques o urgents, el temps màxim de **resolució** serà de **dotze (12) hores laborals** a partir de la notificació de la incidència com s'indica a l'apartat anterior.

3.5. Modificacions previstes

Al marge del servei de manteniment correctiu i preventiu, és necessari incloure la possibilitat que el nou contractista faci el subministrament de nous equips d'impressió i/o multifunció, destinats a cobrir les necessitats addicionals de nous equips a adquirir, així com per les possibles renovacions o substitucions durant tota la vigència del contracte.

El subministrament de nous equips es realitzarà mitjançant una modificació prevista, segons contempla la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

S'estima que podria ser necessari realitzar el subministrament d'una (1) o (2) unitats. Aquesta possibilitat respon a l'adaptació a noves necessitats, compliment de l'homogeneïtat, integració amb el parc existent i utilització del programari comú EQUITRAC.

El nous models d'equips hauran de ser equivalents o superiors als actuals que disposa l'IJC, sempre que mantinguin o millorin les condicions tècniques relacionades i econòmicament no superin el límit establert al procediment.

4. PROGRAMARI DE GESTIÓ D'IMPRESSIÓ

Tots els equips multifunció tenen instal·lat el programari de gestió d'impressió **Equitrac ControlSuite Foundations SMB Device**, excepte la impressora de la taula següent:

| Descripció model | Núm. sèrie | Ubicació |
|------------------------------------|-------------|-----------------|
| MFP COLOR A4 MP C307SPF 30 ppm (*) | C509P301184 | Hospital Clínic |

Es fa constar que les llicències esmentades són **propietat** de l'IJC. Actualment, mitjançant aquest programari, s'està fent la gestió d'impressió, seguretat mitjançant normes d'impressió, autenticació d'usuaris i identificació, així com l'assignació interna de costos d'impressió, per cada unitat o grup de l'IJC sobre la base de la quantitat de documents impresos.

Cal que, als equips on estigui instal·lat el programari Equitrac, quedi inclòs el servei de manteniment *ControlSuite* i el suport *Helpdesk Software* relacionat, que permeti complir amb el que indica l'apartat anterior respecte al servei correctiu. Com a mínim, la prestació a realitzar serà:

- ✓ Revisió periòdica dels serveis Equitrac.
- ✓ Verificació de les bases de dades i integritat de la informació.
- ✓ Comprovació de la sincronització amb directoris corporatius (LDAP/Active Directory).
- ✓ Verificació dels sistemes d'autenticació d'usuaris.
- ✓ Revisió de les cues d'impressió i serveis de seguiment.
- ✓ Verificació dels informes de consum i comptabilització.
- ✓ Actualització de versions i capes de seguretat autoritzats.
- ✓ Còpies de seguretat i proves de restauració. Equitrac permet el control, seguiment i assignació de costos d'impressió, còpia i escaneig, així com la impressió segura i l'aplicació de polítiques d'impressió.
- ✓ Resolució d'incidències de la plataforma.
- ✓ Recuperació de serveis interromputs.
- ✓ Resolució de problemes d'autenticació.
- ✓ Resolució d'errors de comptabilització o seguiment.
- ✓ Recuperació de cues d'impressió.
- ✓ Suport en incidències derivades d'actualitzacions de sistemes operatius o servidors.
- ✓ Reinstal·lació i reconfiguració dels components del sistema

5. PERSONAL DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per a la realització de la prestació durant el temps que duri el contracte.

En aquest sentit, els licitadors hauran d'incloure dins de la seva proposta tècnica, una declaració responsable confirmant que tot el personal que quedi adscrit a l'execució del servei objecte del contracte, reuneix la qualificació, experiència i coneixements oportuns per a la prestació correcta del servei durant tota la vigència del contracte.



L'empresa adjudicatària nomenarà un responsable del servei, el qual servirà d'interlocutor únic amb el responsable del contracte designat per l'IJC.

6. **SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ**

L'adjudicatari es compromet a no donar un ús no previst al present Plec, a la informació i dades facilitades per l'IJC. En particular, no proporcionarà, sense prèvia i expressa autorització de l'IJC, còpia dels documents i/o dades a terceres persones .

L'adjudicatari queda obligat expressament a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura en aquest plec, ni tampoc cedir-ne d'altres ni tan sols a efectes de conservació. En aquest sentit, l'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa l'actual Reglament Europeu 2016/679 de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. En allò pel que fa a aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregats del tractament, segons es disposa al dit Reglament 2016/679.

Badalona, a la data i hora de la signatura electrònica

Marc Jubany
Responsable Unitat IT - IJC

