Agència de l'Habitatge de Catalunya

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES, FUNGIBLES Y EL MANTENIMIENTO ASOCIADO, EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN DE COMPRA, PARA LA AGENCIA DE LA VIVIENDA DE CATALUÑA

1. Introducción

La Agencia de la Vivienda de Cataluña (de ahora en adelante Agencia), tiene contratado hasta el 24 de mayo de 2027 el servicio de impresión con un contrato de arrendamiento con una empresa externa. Esta empresa proporcionó máquinas multifuncionales e impresoras distribuidas por todos los centros de la Agencia con el fin de garantizar el servicio de impresión corporativo a todos sus usuarios.

2. Objetivo

Debido a la finalización del contrato de arrendamiento, el objetivo principal de esta propuesta es la licitación de este suministro con la sustitución de todos los equipos de impresión por unos nuevos de alta calidad láser o LED, mediante otro contrato de arrendamiento sin opción de compra.

Se quieren optimizar todos los recursos destinados a la impresión, escaneo, fax y copia de la Agencia y racionalizar su uso, distribuyendo el equipamiento de manera estratégica.

El alcance comprende todos los centros de trabajo que forman la Agencia:

- Barcelona:
  - Calle Diputación, 92
  - Calle Aragó, 244
- Martorell (archivo): Pol. Ind. Solvay, parcela 3, sector 7. Camino de Can Bros
- Sabadell: Of. de Arraona: Grup Merinals 96, bajos
- Tarragona:
  - Calle Vidal y Barraquer, 12-14
  - Calle Ramon i Cajal, 59 (archivo)
- Lérida: Calle Clot de les Monges, 6-8

Para alcanzar este objetivo, la propuesta va enfocada a:

- Sustituir el equipamiento de impresión (multifuncionales e impresoras) por uno que alcance las prestaciones actuales necesarias.
- Proveer un servicio de mantenimiento.
- Gestionar la reposición de fungibles.
- Sistema de autenticación y de seguridad de acceso a los documentos imprimidos.
- Optimización del uso del servicio y controlar el gasto con sistemas que eviten impresiones no deseadas.

La empresa adjudicataria proveerá en régimen de arrendamiento, sin opción de compra, el equipamiento necesario para las sedes de la Agencia. Esta provisión comprende el suministro, instalación y configuración de los dispositivos, la formación a los usuarios finales y el mantenimiento y la retirada del equipamiento instalado cuando acabe el contrato.

3. Requerimientos del servicio de impresión

Los dispositivos propuestos por las empresas licitadoras tendrán que disponer, como mínimo, de todas las funcionalidades y/o elementos que se detallan para cada uno de los diferentes tipos relacionados. Para acreditar estas funcionalidades y requerimientos, las empresas licitadoras tendrán que incorporar junto con su oferta la ficha del fabricante del producto.

Es importante tener en cuenta que todos los accesos, servicios y red de comunicaciones están completamente controlados por el personal del Área TIC y Gestión de Proyectos de la Agencia.

La solución propuesta tendrá que cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad y protección de datos.

El adjudicatario no será el responsable de la retirada de las máquinas contratadas actualmente.

3.1. Previsión número de copias

Se define como hoja imprimida aquella que recibe tóner. Las hojas en blanco no se contabilizarán. Tanto las hojas imprimidas por las dos caras como las hojas imprimidas en papel A3 contarán como dos hojas.

Las copias realizadas durante el contrato actual (a fecha de la realización de este pliego) son:

COPIAS	Páginas color	Páginas negro	Contador total
TOTALES (48 MESES)	1.777.438	3.355.133	5.132.571
MEDIA MENSUAL (48 MESES)	37.030	69.899	106.929
COPIAS ANUALES SEGÚN MEDIA	444.360	838.783	1.283.143

En ningún caso se dará por superado el número de copias de uno de los equipos si la suma de copias de todos los equipos no supera el total previsto por cada año.

3.2. Impresión Centralizada

El objetivo es no tener la necesidad de definir cada una de las impresoras que pueda utilizar a cada usuario a todos y cada uno de los ordenadores de la Agencia, sino que desde cualquier ordenador, se pueda enviar a imprimir contra una única cola de impresión genérica ubicada en el servidor de impresión.

De esta manera, el usuario no deberá tener constancia de la impresora a la cual se ha remitido el documento, sino únicamente de la impresora física incluida en el presente pliego en la cual quiera dirigirse para recoger la copia imprimida.

Es muy importante para la gestión de todo el entorno simplificar la instalación necesaria a cada equipo cliente, teniendo en cuenta que tiene que ser completamente soportada con las versiones de Windows cliente que se utilizan habitualmente: Windows 8, 10, 11 e iOS.

La impresión tiene que ser compatible con el servidor de gestión de credenciales del Directorio Activo y con entorno Windows virtualizado.

Hay que destacar que la Agencia dispone de un entorno VMware 7.0.3. Por lo tanto la solución del servicio de impresión proporcionada tiene que ser completamente compatible con este entorno tecnológico.

3.3. Control y Gestión Impresión

La mayoría de los ordenadores están añadidos al dominio de Windows Corporatiu y se utiliza para acceder a un usuario del dominio, validándolo contra el Directorio Activo.

Actualmente la Agencia dispone de 720 licencias de usuarios Papercut como sistema de control de acceso jerarquizado, para poder aplicar de manera centralizada, diferentes políticas de impresión con el fin de poder hacer una gestión más eficiente de todos los recursos disponibles (acciones en función del usuario que haya enviado la impresión, en función del volumen enviado y de las características de la impresión en general (forzar B/N, color, doble cara, etc.). Por lo cual y para ahorrar costes, los equipos ofertados tendrán que ser compatibles con este software, y todas las máquinas tendrán que disponer de la suya licencia Papercut.

También hay que garantizar de alguna manera la impresión desde los equipos que no estén añadidos al Dominio y por lo tanto no estén autenticados con un usuario válido del Directorio Activo. En este caso, no es imprescindible tener que mantener todos los requerimientos de control y gestión eficiente de todas las impresiones, pero sí un mínimo de registro sobre las impresiones realizadas, aunque sería preferible que la solución proporcionada permita exactamente el mismo control en estos casos.

Es importante disponer de un sistema de elaboración de informes periódicos sobre las impresiones efectuadas por usuario y/o departamento, con la finalidad de garantizar un reparto preciso de los costes de impresión:

- El servicio de accounting tendrá que permitir el registro de la actividad del servidor de impresión de todos los equipos de impresión
- La solución tendrá que disponer de una herramienta de auditoría de acceso vía web con control de acceso y con funciones de visualización y exportación de informes en PDF y Excel
- El sistema tendrá que disponer entre otros de los siguientes informes:
    - Registro de actividad de impresión por el número de serie del equipo, no la dirección IP, para poder controlar las copias que hace cada máquina, independientemente de la IP en la que esté conectada.
    - Registro de actividad por nombre y características del documento (una cara, dúplex, B/N, color)
    - Registro de actividad para usuarios o grupos
    - Registro de actividad e imputación por centros de coste
    - Registro por transacción (impresión, escaneo y copia)

Pero el listado principal tendrá que reportar la siguiente información:

- Número de serie de la máquina
- Ubicación (planta del edificio en la que está)
- Número y porcentaje de fotocopias simples y doble cara (en formato A3 y A4)
- Número y porcentaje de impresiones simples y doble cara (en formato A3 y A4)
- Blanco y negro / color
- Número de escaneos
- Número total de **hojas** utilizadas, indistintamente de si están imprimidos en una o dos caras (en formato A3 y A4)

3.4. Impresión Segura con Movilidad

Todos los usuarios de la Agencia tienen que poder enviar a imprimir sus trabajos e irles a recoger en cualquier dispositivo. Las comunicaciones tendrán que ser encriptadas.

La impresión solo saldrá de modo seguro, cuando el usuario que ha enviado a imprimir unos o más trabajos vaya ante uno de los equipos disponibles y valide con su tarjeta de identificación o su PIN y solicite la impresión.

Eso minimiza los problemas de impresión para el usuario final cuando un equipo se estropea o hay alguna otra persona imprimiendo, ya que solo habrá que desplazarse hasta otro de los puntos de impresión disponibles. También garantiza que no se imprime ningún documento confidencial sin la presencia del usuario, y que no se saquen impresiones que finalmente no se recogen a la impresora con el correspondiente ahorro de papel y coste de impresión.

3.5. Tarjeta Acceso

En la Agencia, todos los empleados disponen de una tarjeta de acceso a las instalaciones. Esta tarjeta, utiliza una tecnología RFID con el fin de dar acceso a las diferentes ubicaciones del edificio. Concretamente la tecnología RFID utilizada es la MIFARE.

Todos los equipos que se instalen en la Agencia tendrán que incorporar la posibilidad de autenticación a través de la tarjeta RFID del usuario, con el fin de simplificar y agilizar el proceso de validación cuando el usuario esté delante del equipo para imprimir los trabajos que haya enviado con anterioridad.

Es importante simplificar al máximo posible el despliegue de la solución y disponer de un mecanismo ágil y semi-automático para asociar la tarjeta RFID al usuario de Directorio Activo la primera vez que se utiliza, y que, a partir de aquel momento, con la tarjeta RFID sea suficiente para solicitar la impresión de los trabajos enviados. También hay que disponer de mecanismos para cambiar la asociación de la tarjeta RFID de usuario en caso de la cual estas se reaprovechen por nuevas personas de la compañía.

Siempre se tiene que mantener la posibilidad de autenticarse con un PIN del usuario, por si algún día alguien se olvida la tarjeta de acceso. En caso de que la tarjeta se extravíe y se proporcione otra, el entorno tendrá que permitir el registro y asociación de manera ágil y semi-automática de la nueva tarjeta RFID al usuario en cuestión.

Todos los equipos estarán completamente bloqueados y solo podrá recibir FAX sin que nadie lleve a cabo ninguna acción el equipo que tenga el módulo de FAX. Para el resto de las funcionalidades: impresión, copia, escaneo, envío de FAX o cualquier otro que puedan incorporar, habrá que habilitar previamente el acceso al equipo identificándose con la tarjeta RFID o con el PIN asociado.

3.6. Control y Gestión Consumibles

Es importante que desde el Área TIC y Gestión de Proyectos de la Agencia, se pueda disponer de un control en remoto de los equipos, para conocer fácilmente el estado de los consumibles y del propio equipo. La solución aportada tendrá que ser el más eficiente posible (tipo portal web) con el fin de facilitar la tarea a los técnicos y simplificar su revisión diaria.

En caso de avería o falta de algún consumible de una máquina determinada, esta tiene que informar automáticamente al servicio técnico de la empresa adjudicataria y al CSU (Centro de apoyo al usuario de la Agencia) mediante el envío de una alarma vía correo electrónico o alguno otro método.

Será necesario tener en todos los centros de trabajo de la Agencia un stock de un **20% de los consumibles** necesarios para dar servicio a las máquinas de cada centro, por si el recambio no llega a tiempo y porque la máquina no se detenga.

3.7. Resumen Necesidades

El equipamiento para proveer será nuevo de fábrica, actual y no descatalogado, y de un único fabricante.

Los complementos de los equipos y recambios tienen que ser originales del fabricante, así como todos los consumibles necesarios. (No queda incluido el papel).

La interfaz de acceso al equipamiento tiene que estar en legua catalana. Opción por defecto.

En este apartado se muestra los equipos requeridos en el presente pliegue:

- Calle Diputación, 92 (Barcelona):
    - 1 impresora a color de 25 ppm como mínimo
    - 3 impresoras blanco/negro de 40 ppm como mínimo
    - 22 multifuncionales de color de 30 ppm como mínimo. De estas, una de ellas tiene que ser:
        - 1 multifuncionales con finisher externo con función de fax y grapado
- Calle Aragó, 244 (Barcelona):
    - 6 multifuncionales de color de 30 ppm como mínimo
- Martorell:
    - 1 multifuncional color de 30 ppm como mínimo

- Sabadell:
  - 1 multifuncional color de 30 ppm como mínimo
- Calle Vidal y Barraquer, 12-14 (Tarragona):
  - 3 multifuncionales de color de 30 ppm como mínimo
- Calle Ramon i Cajal, 59 (Tarragona):
  - 1 multifuncional color de 30 ppm como mínimo
- Calle Clot de les Monges, 6-8 (Lérida):
  - 3 multifuncionales de color de 30 ppm como mínimo

DELEGACIÓ AGÈNCIA	ADREÇA	PLANTA	IDENTIFICADOR INTERN	IMPRESSORA	MULTIFUNCIONAL	COLOR	B/N	FAX	GRAPAR
TARRAGONA	C/ Vidal i Barraquer, 12-14 (Tarragona)		1		X	X			
			2		X	X			
			3		X	X			
	Arxiu Tarragona		4		X	X			
LLEIDA	C/ Clot de les Monges, 6-8 (Lleida)	PL.1	5		X	X			
		PL.2	6		X	X			
			7		X	X			
ARAGO	C/ Aragó, 244-248 (Barcelona)	PL.3	8		X	X			
			9		X	X			
		PL.5	10		X	X			
			11		X	X			
			12		X	X			
			13		X	X			
		PL. 0	14	X			X		
		PL.1	15	X			X		
			16		X	X			
			17		X	X			
		PL.2	18		X	X			
			19		X	X			
		PL.3	20		X	X			
			21		X	X			
			22 (*)		X	X		X	X
			23	X		X			
			24	X			X		
		PL.4	25		X	X			
			26		X	X			
			27		X	X			
		PL.5	28		X	X			
			29		X	X			
		PL.6	30		X	X			
			31		X	X			
			32		X	X			
		PL. 7	33		X	X			
			34		X	X			
			35		X	X			
			36		X	X			
			37		X	X			
		PL.8	38		X	X			
			39		X	X			
ARRAHONA	Sabadell		40		X	X			
ARXIU MARTORELL	Martorell		41		X	X			
TOTALS				4	37	38	3	1	1

(*) Multifuncional amb finalitzador extern

3.8. Requerimientos Técnicos Detallados

A continuación, se detallan los requerimientos obligatorios y mínimos que tienen que cumplir todos los equipos requeridos en el presente pliego:

REQUERIMENTES TÈCNICS OBLIGATORIS	
Impressió centralitzada	Imprimir en qualsevol ordinador de la casa
	Polítiques d'impressió (doble cara, forçar b/n…)
	Directori Actiu
Control i gestió d'impressió	Llistat configurable amb el registre d'activitat de les màquines
Impressió segura amb mobilitat	Comunicació encriptada dels treballs a la impressora/multifuncional
	Sobreescriurà al disc durs de la Multifuncional
	Impressió per PIN o targeta identificativa en multifuncionals
	Impressió per PIN o targeta identificativa en impressores
	Temps de vida dels documents emmagatzemats al servidor, si no els esborrarà
Targeta d'accés	Targeta RFID (Mifare)
Control i gestió de consumibles	Tòner nou i original del fabricant
	Comunicació al proveïdor i TIC de falta de tòner automàtica
	Comunicació al proveïdor i TIC de incidència automàtica
Funcionalitats	Sistema que autoritza/denega l'ús del color, impressió a una cara
	Notificacions amb missatges als usuaris en base a les polítiques d'impressió
	Els equips hauran d'informar en cas d'autenticació errònia
	Avisar a l'usuari dels treballs pendents per la seva alliberació o eliminació
Requeriments tècnics detallats	Connectivitat USB, Xarxa 100/1000 base TX, IPv4 i IPv6
	Equips nous d'última generació i vigents a catàleg
	Impressió làser o LED
	Resolució d'impressió de 1200ppp
	Impressió a doble cara per tots els formats suportats
	Drivers en català
	Windows 2000 i 2003, XP, Vista, Windows 7, 8, 10 i 11, R2 Server, 2008 R2 Server, MAC OS X, Linux, Novell Netware, HP-UX, SCO OpenServer, IBM AIX, UNIX, SAP R/3 Linux (Ubuntu/RedHat), IBM Iseries
	SNMP v2, integració LDAP v3, integració Windows Active Directory 2003,2008 i 2012 R2
	Llenguatge d'impressió PCL5, caràcters en espanyol i català, i PostScript 3
	Control equip fora del Domini
	Compatibilitat VMWARE
	Fitxes tècniques de les màquines en català i castellà
	Fitxes tècniques dels consumibles en català i castellà
	Gestió remota via web, enviament alertes a través de correu electrònic
	Característiques específiques de les impressores:
	Mida màxima impressores color 450x545x500 (*)
	Mida màxima impressores b/n 373x400x310 (*)
	1 x safata de 500 fulls de 80gr/m^2
	Característiques específiques de les multifuncionals:
	Mida màxima 615x695x1175 (*)
	2 x safates de 500 fulls (o més) de 80gr/m^2
	8 GB de RAM i Disc dur intern superior a 256 GB de estat sólid (SSD)
	Alimentador automàtic de fulls, suport a doble cara, b/n per defecte, opció a color i impressió de documents en A4/A3
	Amb finisher i opció de de fax i grapar, alguns equips requereixen de Fax analògic
	Màquina virtual java v12 en endavant, J2ME i Smart SDK per al panell Android
	Pantalla tàctil de més de 10", en català, personalitzable, navegador web, Wireless Direct i navegació com els smartphones i tablets (tocar, desplaçar, etc)
	Escaneig a color i doble cara
	Escaneig a: fitxer, carpeta compartida, correu electrònic, URL
	Amb antivirus integrat per protegir contra atacs de malware i rasonware, creació de llistes blanques i escaneig amb temps real amb antivirus
	Aplicacions gratuïtes, actuals i durant la vigència del contracte
Necessitats diverses	Configuració per defecte b/n (el color ho haurà de demanar cada cop)
	Equips multifunció amb taula o suport
	Impressores color amb wifi (compatible amb Apple)
Desplegament	Desplegament, instal·lació i configuració de l'equipament per l'adjudicatari (màx. 1 mes)
Formació	Formació als tècnics dels equips i el software
	Formació als usuaris
Manteniment equipament	Manteniment dels equips inclòs
	Consum de tòner inclòs
	Reparacions incloses
	Temps de resolució d'incidències (màxim 8 hores laborables)
	Temps de substitució de tòner (màxim 8 hores laborables)
	20% d'estoc permanent de tòner
	Substitució dels equips amb incidències reiterades
Sostenibilitat i Medi Ambient	Els equips i l'empresa han de tenir totes les certificacions especificades
	Retirada d'equips un cop finalitzi el contracte
Referències de les màquines	Impressores color mínim 25ppm A4
	Impressores b/n mínim 40ppm A4
	Multifuncionals color mínim 30ppm A4/A3

(*) Aquestes mides són orientatives

La empresa adjudicataria del suministro tendrá que ofrecer estas funcionalidades:

- Todas las impresoras serán A4 y las multifuncionales A4/A3.
- Todos los equipos proporcionados por la empresa adjudicataria, tendrán que ser nuevos de última generación y vigentes en catálogo. Tendrán que llegar con todos sus embalajes y precintos de fábrica. No pueden proceder de líneas de reconstrucción, remanufacturación, demostración o cualquier otro entorno que pueda suponer que la máquina ha sido usada de alguna manera.

4. Necesidades Diversas

4.1. Configuración por Defecto

Todos los equipos incluidos en el presente pliego, tienen que estar configurados por defecto de tal manera que las impresiones y copias se porten a término en blanco y negro.

También habrá que disponer de la configuración necesaria en el momento de instalación del driver de impresión a los equipos clientes, a fin de que se configure por defecto en blanco y negro. Cada vez que el usuario quiera imprimir o copiar en color, lo tendrá que pedir específicamente. Es importante que el usuario no pueda configurar por defecto el color y que cada vez que lo quiera lo tenga que cambiar de manera expresa.

4.2. Apoyos Equipos de Multifunción

Hace falta que todos los equipos multifunciones dispongan del apoyo necesario para ir directamente al suelo.

5. Despliegue, Instalación y Configuración Equipamiento

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el despliegue, instalación y configuración de todos los equipos en todos los centros de trabajo.

La empresa adjudicataria tendrá que presentar un **Plan Detallado de Implantación** que permita alcanzar los objetivos y mejoras previstas con una previsión como máximo de un mes desde la formalización del contrato, que tendrá que ser aprobado por la Agencia antes del inicio de los trabajos.

Este plan tendrá que contener como mínimo:

a) Organización del proyecto

- Identificación del equipo del proyecto.
- Designación de un responsable único de la implantación.
- Definición de los canales de comunicación y escalado de incidencias.

b) Planificación de las actuaciones

- Calendario detallado de despliegue por sedes y ubicaciones.
- Relación de los equipos a instalar y retirar en cada fase.
- Horas previstas de intervención y duración estimada de las actuaciones.

c) Procedimiento de sustitución de los equipos

- Metodología de instalación y puesta en funcionamiento de los nuevos dispositivos.

- Procedimiento de retirada de los equipos existentes.
- Gestión medioambiental de los equipos retirados de acuerdo con la normativa vigente.

d) Migración de la solución de impresión

- Procedimiento para la migración de las colas de impresión, configuraciones y servicios asociados.
- Integración con los sistemas corporativos existentes.
- Mecanismos para garantizar la continuidad del servicio durante la transición.

e) Plan de pruebas

- Validación de las funcionalidades de impresión, copia y escaneo.
- Validación de los mecanismos de autenticación e impresión segura.
- Verificación de la monitorización y de la comunicación con la plataforma de gestión centralizada.

f) Gestión de riesgos y contingencias

- Identificación de los riesgos asociados a la implantación.
- Definición de medidas preventivas.
- Procedimiento de reversión y recuperación del servicio en caso de incidencia grave.

g) Formación y transferencia de conocimiento

- Formación para el personal administrador del servicio.
- Formación básica para los usuarios finales.
- Entrega de la documentación técnica y operativa actualizada.

h) Documentación final

- Inventario definitivo de los equipos instalados.
- Configuración de los dispositivos y servicios implantados.
- Acta de validación y aceptación del despliegue.

El adjudicatario tendrá que realizar una prueba piloto previa, validada por la Agencia, sobre una muestra representativa de equipos y ubicaciones antes de iniciar el despliegue general. La implantación se llevará a cabo de manera progresiva y sin afectaciones significativas al servicio de impresión. Este requisito garantiza que las funcionalidades clave, como PaperCut, la autenticación con tarjeta, el escaneo y las colas de impresión, hayan sido verificadas correctamente antes de la extensión masiva de la solución.

6. Formación

Habrá que llevar a cabo una formación básica de las funcionalidades de todos los equipos a los técnicos y operadores de sistemas para conocer y poder mantener el software de control y gestión instalado en el servidor de impresión ubicado en la Agencia. El objetivo es ser completamente autónomos en el mantenimiento y gestión del software y para poder actualizarlo periódicamente.

También se tendrá que hacer la formación a todos los usuarios de la Agencia para que sepan todas las ventajas y posibilidades que tendrán los equipos de impresión (aproximadamente 650 usuarios).

A la finalización del contrato el contratista deberá que proporcionar una adecuada fase bisiesta de conocimiento a nivel de instalación de las máquinas al nuevo adjudicatario, en caso de que no coincida con el adjudicatario actual (entre 15 y 30 días una vez finalizado el contrato).

7. Mantenimiento Equipamiento

Queda incluido en el presente pliego el mantenimiento cumplido de los equipos proporcionados:

- Consumibles
- Instalación
- Mano de obra
- Averías
- Desplazamientos

El tiempo máximo de respuesta y de resolución de las incidencias, tanto en la reposición de consumibles como en caso de avería, tendrá que ser de 8 horas laborables (teniendo en cuenta que el horario laboral de la Agencia es de 7'30 h. a 15 h.).

Los equipos que tengan mal funcionamiento reiterativo y que se consideren irreparables, con el fin de garantizar un correcto funcionamiento y servicio al usuario final, se tendrán que sustituir en un periodo de 4 días por otros de igual o superiores prestaciones.

8. Servicio de Atención al Usuario

Los licitadores tendrán que presentar una memoria explicativa donde describan detalladamente:

a) Gestión y control de consumibles

- Aplicación o plataforma propuesta.
- Monitorización automática de los niveles de tóner y otros consumibles.
- Generación automática de avisos.
- Reposición automática.
- Informes y cuadros de mandos disponibles.
- Integración con los equipos multifunciones.

b) Detección y notificación de averías

- Sistema de detección proactiva de incidencias.
- Comunicación automática en el centro de apoyo.
- Diagnóstico remoto de los equipos.
- Seguimiento del estado de las incidencias en tiempo real.

c) Servicio de atención al usuario

- Horario de cobertura.
- Canal telefónico personalizado.

- Portal web de apoyo y contacto.
- Tiempos de respuesta comprometidos.

d) Mantenimiento propuesto

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento predictivo basado en monitorización.
- Revisión periódica de los equipos.

e) Gestión de incidencias

- Plataforma de registro de tickets.
- Seguimiento en línea.
- Informes periódicos.
- Escalado de incidencias.

9. Sostenibilidad Medio ambiental

La Agencia dispone de un sistema de gestión ambiental y está adherido al programa de acuerdos voluntarios por la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. En este sentido el licitador tendrá que garantizar el cumplimiento de los requisitos siguientes:

- Los equipos tendrán que funcionar correctamente con papel 100% reciclado.
- Hace falta que los equipos de impresión proporcionados tengan las certificaciones siguientes:
    - Energy Star / Eco Label/, Blue Engel o equivalente.
    - Declaration Of Conformity.
    - TÜV Certificate o equivalente.
    - Cumplir con la Directiva sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
    - Restricción de sustancias peligrosas (RoHS).
    - Registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
    - Certificación por el BSI (British Standard Institution) de la metodología de optimización de la sostenibilidad (SOP).

10. Volúmenes Impresión

El consumo medio aproximado que ha habido de impresiones anuales en el actual contrato es el siguiente:

- Impresión anual B/N: 838.783 páginas
- Impresión anual Color: 444.360 páginas

11. Despliegue maquinaria

El despliegue de todas las máquinas previstas en este pliegue tendrá que estar completamente finalizado antes del inicio de la nueva prestación del servicio de arrendamiento, es decir entre 15 y 30 días antes de la finalización del actual contrato, previsto para el 24 de mayo de 2027. Esta previsión tiene por objeto garantizar que todos los equipos estén instalados, configurados y plenamente operativos desde el primer día de servicio, evitando cualquier afectación a los usuarios finales de la Agencia.

12. Oferta técnica

Se tendrá que indicar marca y modelo de todos los equipos presentados. Así como el detalle de las características técnicas de los equipamientos ofrecidos, especificando descripciones, tecnología y cualidades.

La oferta técnica con las características ofertas, tendrá que seguir el cuadro de los requerimientos técnicos obligatorios, indicando a qué página de la oferta está especificado lo que se pide.

Toda la información técnica de los equipos ofertados (ficha técnica) así como el anexo 1 del PPT, y toda la información relacionada con los criterios automáticos, tendrán que presentarse en el sobre C.

En el sobre B solo se tendrá que incluir la información necesaria para valorar los criterios de juicio de valor, es decir, el Plan de implantación detallado y el Servicio de atención al usuario.

ANEXO 1

Hay que indicar la página de la ficha del fabricante de producto donde aparece cada requerimiento técnico obligatorio:

REQUERIMENTES TÈCNICS OBLIGATORIS	
Impressió centralitzada	Imprimir en qualsevol ordinador de la casa
	Polítiques d'impressió (doble cara, forçar b/n…)
	Directori Actiu
Control i gestió d'impressió	Llistat configurable amb el registre d'activitat de les màquines
Impressió segura amb mobilitat	Comunicació encriptada dels treballs a la impressora/multifuncional
	Sobreescriurà al disc durs de la Multifuncional
	Impressió per PIN o targeta identificativa en multifuncionals
	Impressió per PIN o targeta identificativa en impressores
	Temps de vida dels documents emmagatzemats al servidor, si no els esborrarà
Targeta d'accés	Targeta RFID (Mifare)
Control i gestió de consumibles	Tòner nou i original del fabricant
	Comunicació al proveïdor i TIC de falta de tòner automàtica
	Comunicació al proveïdor i TIC de incidència automàtica
Funcionalitats	Sistema que autoritza/denega l'ús del color, impressió a una cara
	Notificacions amb missatges als usuaris en base a les polítiques d'impressió
	Els equips hauran d'informar en cas d'autenticació errònia
	Avisar a l'usuari dels treballs pendents per la seva alliberació o eliminació
Requeriments tècnics detallats	Connectivitat USB, Xarxa 100/1000 base TX, IPv4 i IPv6
	Equips nous d'última generació i vigents a catàleg
	Impressió làser o LED
	Resolució d'impressió de 1200ppp
	Impressió a doble cara per tots els formats suportats
	Drivers en català
	Windows 2000 i 2003, XP, Vista, Windows 7, 8, 10 i 11, R2 Server, 2008 R2 Server, MAC OS X, Linux, Novell Netware, HP-UX, SCO OpenServer, IBM AIX, UNIX, SAP R/3 Linux (Ubuntu/RedHat), IBM Iseries
	SNMP v2, integració LDAP v3, integració Windows Active Directory 2003,2008 i 2012 R2
	Llenguatge d'impressió PCL5, caràcters en espanyol i català, i PostScript 3
	Control equip fora del Domini
	Compatibilitat VMWARE
	Fitxes tècniques de les màquines en català i castellà
	Fitxes tècniques dels consumibles en català i castellà
	Gestió remota via web, enviament alertes a través de correu electrònic
	Característiques específiques de les impressores:
	Mida màxima impressores color 450x545x500 (*)
	Mida màxima impressores b/n 373x400x310 (*)
	1 x safata de 500 fulls de 80gr/m^2
	Característiques específiques de les multifuncionals:
	Mida màxima 615x695x1175 (*)
	2 x safates de 500 fulls (o més) de 80gr/m^2
	8 GB de RAM i Disc dur intern superior a 256 GB de estat sólid (SSD)
	Alimentador automàtic de fulls, suport a doble cara, b/n per defecte, opció a color i impressió de documents en A4/A3
	Amb finisher i opció de de fax i grapar, alguns equips requereixen de Fax analògic
	Màquina virtual java v12 en endavant, J2ME i Smart SDK per al panell Android
	Pantalla tàctil de més de 10", en català, personalitzable, navegador web, Wireless Direct i navegació com els smartphones i tablets (tocar, desplaçar, etc)
	Escaneig a color i doble cara
	Escaneig a: fitxer, carpeta compartida, correu electrònic, URL
	Amb antivirus integrat per protegir contra atacs de malware i rasonware, creació de llistes blanques i escaneig amb temps real amb antivirus
	Aplicacions gratuïtes, actuals i durant la vigència del contracte
Necessitats diverses	Configuració per defecte b/n (el color ho haurà de demanar cada cop)
	Equips multifunció amb taula o suport
	Impressores color amb wifi (compatible amb Apple)
Desplegament	Desplegament, instal·lació i configuració de l'equipament per l'adjudicatari (màx. 1 mes)
Formació	Formació als tècnics dels equips i el software
	Formació als usuaris
Manteniment equipament	Manteniment dels equips inclòs
	Consum de tòner inclòs
	Reparacions incloses
	Temps de resolució d'incidències (màxim 8 hores laborables)
	Temps de substitució de tòner (màxim 8 hores laborables)
	20% d'estoc permanent de tòner
	Substitució dels equips amb incidències reiterades
Sostenibilitat i Medi Ambient	Els equips i l'empresa han de tenir totes les certificacions especificades
	Retirada d'equips un cop finalitzi el contracte
Referències de les màquines	Impressores color mínim 25ppm A4
	Impressores b/n mínim 40ppm A4
	Multifuncionals color mínim 30ppm A4/A3

(*) Aquestes mides són orientatives