

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



1.- OBJECTE

2.- ABAST DEL SERVEI

3.- SITUACIÓ ACTUAL

3.1.- EQUIPS

3.2.- VOLUM D'IMPRESSIÓ

4.- REQUERIMENTS DELS EQUIPS D'IMPRESSIÓ

5.- PLÀ D'IMPLANTACIÓ

5.1.- SERVEI DE PLANIFICACIÓ

5.2.- HORARI DE SERVEI

5.3.- ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DEL SERVEI

5.4.- SERVEI DE PROVESIÓ/SUBMINISTRAMENT

5.5.- SERVEI DE POSADA EN MARXA

5.6.- SERVEI DE FORMACIÓ ALS USUARIS I TÈCNICS

6.- SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT

7.- GESTIÓ DE CONSUMIBLES

8.- PLA DE FACTURACIÓ

9.- TERMINI DE DURACIÓ DEL CONTRACTE I PRORROGA

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és l'aprovisionament en la modalitat de renting d'equips multifunció per a impressió, escaneig i còpia de documents als Centres de les empreses municipals de Viladecans i el corresponent servei de manteniment associat i subministrament de consumibles per a les dependències de les empreses municipals de Viladecans.

Això ens permetrà:

- Optimitzar els costos d'explotació dels serveis de copiat i impressió de les empreses municipals de Viladecans, millorant els serveis disponibles actualment, així com implantant nous serveis de valor afegit i adaptant-los a les necessitats actuals.
- Simplificar la gestió, suport i manteniment dels diferents serveis rebuts pel nou adjudicatari.
- Establir acords de nivell de servei per assegurar el lliurament òptim dels serveis.
- Establir els mecanismes per al seguiment del contracte per assegurar el manteniment de la qualitat i de la competitivitat econòmica dels serveis indicats.
- Modernitzar i homogeneïtzar el parc d'equips nous amb 2 únics models (segons necessitats), així com les solucions tecnològiques implantades per tal de garantir l'evolució tecnològica futura.
- Proporcionar i gestionar la reposició de consumibles, a càrrec de l'adjudicatari.
- Software de gestió centralitzada de auditoria i control d'impressions, còpies, escanejos, segons necessitats.
- Control i gestió de la producció de documents: optimitzar la plataforma de gestió, i d'administració.
- Optimitzar les eines de control de consum d'impressió i copiat permetint la implantació de polítiques pel control d'impressió estalal herramientas de control de consumo de impresión y copiado permitiendo la implantación de policitas para el control de impresión estableciendo cuotas por perfil

L'objecte del contracte inclou:

- Transport de 10 impressores multifuncions noves (no reciclades) als diferents Centres ubicats al terme municipal de Viladecans i al lloc exacte on determini el departament d'informàtica del GEM, i posterior instal·lació, configuració i posada en marxa, garantint-se la plena operativitat, i mantenint les prestacions i condicions de totes les característiques descrites en el PPT, durant la vigència del contracte.
- Instal·lació i configuració del software o mètode de control de producció i gestió remota dels equips.
- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu in situ.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



- Instal·lació i configuració inicial de les 10 impressores multifuncions al Centres:

| N.º Multifuncions | CENTRE | Adreça (Viladecans) |
|-------------------|-------------------------|------------------------------|
| 3 | VIGEM/VIMED | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| 2 | PODIUM | C/ Pompeu Fabra, 5 |
| 2 | ATRIUM | Av. de Josep Tarradellas, 17 |
| 1 | OFICINA LOCAL HABITATGE | C/ Santiago Rusiñol Prats, 8 |
| 1 | ATENEU DE LES ARTS | Av. del Dr. Fleming, 5 |
| 1 | DIPOSIT | Av. De Gavà, 85 |

- Formació inicial bàsica sobre l'ús de les impressores multifuncions.
- Retirada i destrucció de les actuals impressores multifuncionals obsolets dels diferents Centres de Viladecans segons determini el Departament d'Informàtica del GEM. La retirada es realitzarà un cop instal·lades i posades en marxa de les noves impressores multifuncions, i de manera concertada amb Informàtica de les empreses municipals, per a que no es produeixin interrupcions del servei causant el mínim de molèsties als usuaris.
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles originals i/o altres complements de les impressores multifuncions.
- Servei oficial de fabricant d'assistència tècnica i personal de suport.
- El comptador per impressions/còpies realitzades tant en blanc i negre (B/N) com en color seran enviats mensualment i automàticament a l'adjudicatari, sense participació de personal de les empreses municipals.
- Reposició dels consumibles caldrà fer-la de forma proactiva, per lo que els hem de garantir de rebre'ls abans de que l'equip quedi fora de Servei. Els consumibles seran sempre els originals de Fabricant.
- Addicionalment es subministrarà els següents consumibles originals de fabricant com a estock:
 - 9 x Tònens de cyan-magenta-yellow-black de model 1 d'impressora multifunció.
 - 1 x Unitat de tòner residual de model 1 d'impressora multifunció.
 - 1 x Tònens de cyan-magenta-yellow-black de model 2 d'impressora multifunció.
 - 1 x Unitat de tòner residual de model 2 d'impressora multifunció.

El **CPV** corresponent als serveis objecte de la licitació és el núm. 30120000-6 fotocopiadores, màquines offset i impressores.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



2.- ABAST DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEI

L'abast d'aquesta licitació es centra en donar serveis basats en un model de gestió integral de copiat i impressió, amb les impressores i equips multifunció necessaris per cobrir les necessitats dels serveis que conformen les empreses municipals a tots els seus Centres ubicats a Viladecans. El servei de manteniment integral haurà d'incloure aquelles tasques de manteniment de tots els equips objectes d'aquest Plec, tant preventiu com correctiu, consumibles, assistència tècnica, reposició de peces, o qualsevol altra actuació necessària pel correcte funcionament dels dispositius, és a dir, s'han de realitzar totes les tasques, operacions, i accions necessàries per tal de que els equips puguin continuar funcionant adequadament per aconseguir treballs de la màxima qualitat. El servei integral inclourà el manteniment correctiu i evolutiu, incloent l'atenció a l'usuari, tenint en compte els SLA's en cada cas. En definitiva, per l'ús dels equips objecte d'aquesta licitació, les empreses municipals només aportaran el paper, sent responsabilitat de l'adjudicatari proporcionar la resta de material i suport per l'òptim funcionament, incloïen, en el seu cas, el muntatge dels nous equips, així com la instal·lació del software corresponent i tots els serveis necessaris.

Els diferents Centres de les empreses municipals (així com les seves adreces) que es troben dins de l'abast d'aquest contracte i on es prestaran els serveis descrits, són les següents:

| MODEL | CENTRE | Adreça (Viladecans) |
|---------|--------------------|---|
| MODEL 1 | VIGEM/VIMED | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| MODEL 1 | VIGEM/VIMED | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| MODEL 1 | VIGEM/VIMED | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| MODEL 1 | PODIUM | C/ Pompeu Fabra, 5. Planta baixa. |
| MODEL 1 | PODIUM | C/ Pompeu Fabra, 5. Planta 1. |
| MODEL 1 | ATRIUM | Av. de Josep Tarradellas, 17. Recepció |
| MODEL 1 | ATRIUM | Av. de Josep Tarradellas, 17. Oficines. |
| MODEL 1 | OLH | C/ Santiago Rusiñol Prats, 8 |
| MODEL 1 | ATENEU DE LES ARTS | Av. del Dr. Fleming, 5 |
| MODEL 2 | DIPOSIT | Av. De Gava, 85 |

3.- SITUACIÓ ACTUAL

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



3.1.- EQUIPS

Les empreses municipals de Viladecans disposen actualment d'un parc d'impressores i equips multifuncionals molt heterogeni en quant a models, fabricants, funcionalitats i antiguitat, i amb els seus contractes de rènting i manteniment ja vençuts. Així que és necessari abordar la licitació d'un contracte únic que permeti la renovació de tot el parc d'impressores multifuncions actuals de tots els Centres mitjançant el model d'arrendament i pagament per còpia d'equips nous.

A la següent taula es mostra la relació d'equips i adreces on estan instal·lades les empreses municipals:

| N.º Multifuncions | CENTRE | Adreça (Viladecans) |
|-------------------|-------------------------|------------------------------|
| 3 | VIGEM/VIMED-1 | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| 2 | PODIUM | C/ Pompeu Fabra, 5 |
| 2 | ATRIUM | Av. de Josep Tarradellas, 17 |
| 1 | OFICINA LOCAL HABITATGE | C/ Santiago Rusiñol Prats, 8 |
| 1 | ATENEU DE LES ARTS | Av. del Dr. Fleming, 5 |

4.- REQUERIMENTS DELS EQUIPS D'IMPRESSIÓ

4.1.- HARDWARE

Provisió de les diferents impressores multifuncions als diferents Centres de les empreses municipals, segons la següent taula:

| Model Multifunció | N.º Multifuncions | CENTRE | Adreça (Viladecans) |
|-------------------|-------------------|--------------------|------------------------------|
| Model 1 | 3 | VIGEM/VIMED | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| Model 1 | 2 | PODIUM | C/ Pompeu Fabra, 5 |
| Model 1 | 2 | ATRIUM | Av. de Josep Tarradellas, 17 |
| Model 1 | 1 | OLH | C/ Santiago Rusiñol Prats, 8 |
| Model 1 | 1 | ATENEU DE LES ARTS | Av. del Dr. Fleming, 5 |
| Model 2 | 1 | DIPOSIT | Av. De Gavà, 85 |

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



La seva ubicació física exacte s'especificarà a les reunions de planificació amb l'empresa adjudicatària. El Responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals assegurarà que hi hagi un punt de xarxa i d'alimentació elèctrica al lloc exacte on s'instal·larà la impressora multifunció.

Requeriments mínims de multifunció: Model 1

- Làser
- 25 ppm mínim A4 80 grams a color y b/n.
- Copiadora, impressora, escàner. A3
- 2 safates universals de 500 fulles, manual de 100 fulles fins 300g/m2
- Resolució 1200x1200 dpi
- Alimentador dual mínim de 100
- Memòria general mínima/màxima (GB): 5 Gb
- Temps de primera còpia: màxim 6.5 segons (B/N) i 7.6 segons (color)
- Panel tàctil mínim 10"
- Port gigaethernet

Requeriments mínims de multifunció: Model 2

- Làser
- 30 ppm mínim A4 80 grams a color y b/n
- Equip de sobretaula.
- Color i negre.
- Copiadora, impressora, escàner. A4
- Alimentador documents dual mínim de 80.
- 1 safata amb capacitat mínima de 250 fulles A4, Bypass manual mínima de 50 fulles
- Resolució impressió mínima 600x600
- Capacitat del disc dur: 256 GB
- Scan to email, SMB, FTP, USB
- Panel tàctil mínim 7"
- Port gigaethernet

Condicions generals del subministrament pels 2 models d'impressores

- Les impressores a subministrar han de ser noves.
- Els consumibles han de ser nous i originals de fabricant.
- Les impressores hauran de funcionar amb els següents sistemes operatius en els llocs de treball, Windows de 32 i 64 bits, MacOS i Linux/Unix tant de 32 com de 64 bits

4.2.- SOFTWARE DE GESTIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una solució de software, en permanent estat d'actualització, centralitzada i integrada d'administració, monitoratge, control i accounting en un entorn segur i de mobilitat. A continuació, es detallen les característiques mínimes d'aquesta:

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



1. Solució Triple AAA on es realitzi l'auditoria de control d'impressions, còpies, escanejos i fax on sigui possible una solució embeguda multi marca utilitzant el panell natiu de la multifuncional.
2. Ha de suportar un entorn multiservidor que permeti instal·lació en entorns distribuïts amb múltiples servidors o entorns redundants amb sistemes de clustering. Ha de poder gestionar servidors Windows, Linux, Mac & Novell punt per a la part d'aplicatiu, servidor d'impressió i clients.
3. La solució ha de poder connectar-se amb Directori Actiu (on premise o en AZURE), Ldap & Novell i gestió interna d'usuaris per a usuaris fora de domini.
4. L'autenticació en els equips ha d'oferir: usuari i contrasenya, PIN i/o Targeta de proximitat, biomètrics o targetes DNI.
5. La solució proposada no ha de requerir de configuració de monitors de ports en les cues d'impressió, sinó que s'ha de basar en els spoolers d'impressió nadius dels Sistemes Operatius.
6. El sistema que s'incorpora en la multifuncional ha de permetre la modificació de paràmetres bàsics amb la finalitat de no que haver d'imprimir, per exemple: Canviar nombre de còpies, canviar o assignar centre de cost, canviar de color a B/N, canviar de simple a dúplex, etc.
7. El sistema que s'incorpora en la multifuncional ha de permetre la impressió retinguda i poder aplicar el Find-em printing (alliberament de treballs en qualsevol dispositiu) en qualsevol multifuncional o impressora sense importar el fabricant.
8. El sistema ha d'incorporar informes ja predefinits i també tenir l'opció de personalització d'informes.
9. Ha de ser possible programar l'enviament automàtic d'informes per correu electrònic en format html, pdf i Excel/csv.
10. L'autenticació en els equips ha d'oferir: usuari i contrasenya, PIN i/o Targeta de proximitat, biomètrics o targetes DNI.
11. El sistema ha de permetre la facturació de la impressió i els treballs de còpia als departaments i centres de cost, amb l'opció de carregar saldos departamentals i detenir la impressió i la còpia quan aquests saldos s'han esgotat.
12. La solució proposada no ha de requerir de configuració de monitors de ports en les cues d'impressió, sinó que s'ha de basar en els spoolers d'impressió nadius dels Sistemes Operatius.
13. El sistema ha d'oferir un portal web per a l'usuari final perquè els usuaris puguin revisar el seu historial d'impressió, historial de transaccions, l'impacte ambiental, veure els costos d'impressió i la possibilitat d'alliberament dels treballs d'impressió.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



14. Ha de ser possible per als usuaris exportar el seu historial d'ús en formats XLS-*CSV, HTML i PDF.
15. El sistema ha de suportar il·limitats usuaris, servidors d'impressió, impressores il·limitades (locals o en xarxa) i estacions de treball il·limitades.
16. Capacitat per a arxivar tots els treballs d'impressió que s'han imprès amb possibilitat d'activar excepcions.
17. El sistema ha d'incorporar en el UI del sistema proposat la capacitat de gestió de l'escaneig, amb la creació de fluxos de treball incloent la del lliurament de treballs escanejats amb capa de OCR entre altres per a lliurar PDF buscables o Word.

5.- PLÀ D'IMPLANTACIÓ

5.1.- SERVEI DE PLANIFICACIÓ

La empresa adjudicatària i el responsable de Sistemes informàtics de les empreses municipals coordinaran la instal·lació i posada en marxa de les impressores multifuncions.

El responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals treballarà i subministrarà a l'empresa adjudicatària tota la informació necessària per tal que aquesta última prepari i realitzi la instal·lació i posada en marxa de les impressores multifuncions.

En cap cas es retiraran les impressores actuals abans de la posada en marxa de les noves impressores.

L'ordre de posada en marxa de les impressions seran marcats pel responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals.

Les empreses municipals requeriran a l'empresa adjudicatària la posada en marxa de les impressores multifuncions i del servei contractat, en el termini màxim de 90 dies naturals des de la signatura del contracte.

5.2.- HORARI DE SERVEI

L'horari pel lliurament i/o posada en marxa de les 10 impressores multifuncions i els corresponents consumibles d'estock serà de dilluns a divendres, de 08:00h a 15:00h (sense incloure festius de caràcter nacional i local).

5.3.- ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DEL SERVEI

El responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals serà l'interlocutor amb els usuaris/departaments facilitant les tasques a l'adjudicatari, i tindrà competència davant l'adjudicatari per:

- Supervisar i coordinar la realització dels treballs. Fer complir les condicions estipulades al Plec.
- Aprovar els documents i informes sobre la realització dels treballs.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



- Establir els mecanismes directes de control sobre els treballs objecte d'aquest Plec.
- Assegurar que els treballs a realitzar es desenvolupin amb els nivells de qualitat màxims

De la mateixa manera, el licitador haurà de contemplar en la seva proposta tècnica i econòmica tots els recursos, tant tècnics com humans, necessaris per a la correcta implantació del servei. En aquest sentit, les empreses municipals no assumiran cap cost addicional per omisió en l'oferta del licitador de qualsevol element necessari per complir amb els objectius i abast del projecte.

Les empreses municipals no dedicaran cap recurs propi en la implantació de serveis, sinó que serà responsabilitat de l'adjudicatari assignar el personal que consideri oportú (tant in-situ, com en remot) per a la correcta implantació dels serveis i assegurament dels terminis establerts.

5.4.- SERVEI DE PROVISIÓ/SUBMINISTRAMENT

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar els 2 models d'impressores especificats en el punt "4. REQUERIMENTS DELS EQUIPS D'IMPRESSIÓ".

En el cas que els proveïdors de les multifuncions actuals no es facin càrrec de la retirada dels seus equips, l'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se de la retirada de les impressores que l'indiqui el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals, i reciclar-les convenientment segons les normes a tal efecte per l'Administració i proveir dels certificats corresponents, sense cap cost addicional.

A continuació, es detalla la relació actual d'aquestes impressores multifuncions:

| N.º Multifuncions | CENTRE | Adreça (Viladecans) |
|------------------------------|--------------------|------------------------------|
| 2 | VIGEM/VIMED-1 | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| 1 | VIMED-2 | C/ Pompeu Fabra, 50 |
| 2 | PODIUM | C/ Pompeu Fabra, 5 |
| 3 | ATRIUM | Av. de Josep Tarradellas, 17 |
| 1 | OLH | C/ Santiago Rusiñol Prats, 8 |
| 1 | ATENEU DE LES ARTS | Av. del Dr. Fleming, 5 |
| 2 | DIPOSIT | Av. De Gava, 85 |

No es retiraran els equips actuals sense autorització del responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals, i serà aquest qui coordinarà amb l'empresa adjudicatari el dia que es retiraran les mateixes, en cas de ser necessari.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



La primera fase del projecte, que s'iniciarà un cop s'hagi produït la formalització del contracte, preveu la preparació i/o aprovisionament dels materials necessaris per al desplegament dels serveis objecte d'aquesta licitació, de tal manera que s'estableixi la planificació per a l'execució de la posada en marxa dels processos i mecanismes de gestió del contracte.

L'Empresa adjudicatària es compromet a mantenir comunicació amb el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals per abordar qualsevol inquietud o incertesa respecte al desplegament i posada en marxa dels equips, i mantenir-li informat de l'estat i avanç del projecte.

5.5.- SERVEI DE POSADA EN MARXA

L'Empresa adjudicatària és la responsable de la provisió, instal·lació i configuració de tots els elements necessaris, impressores, servidors, software de gestió, elements d'alta disponibilitat, etc. per al funcionament correcte de la solució descrita en aquest plec.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini de 90 dies naturals per fer el desplegament total a tots els Centres en les fases que determinin, amb coordinació d'Informàtica de les empreses municipals.

Des del primer moment, l'empresa adjudicatària facturarà les còpies de les noves impressores instal·lades al preu establert en el contracte.

La instal·lació dels punts de xarxa necessaris i del subministrament elèctric per les impressores aniran a càrrec de les empreses municipals. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a Informàtica de les empreses municipals tota la documentació tècnica i d'ús dels elements objecte d'aquest contracte, impressores, software de gestió, controladors, etc., així com la documentació de la configuració final de la instal·lació.

5.6.- SERVEI DE FORMACIÓ ALS USUARIS I TÈCNICS

El mateix dia de la posada en marxa de cadascuna de les multifuncions, l'empresa adjudicatària farà una formació bàsica inicial d'utilització als usuaris de les empreses municipals pròxims a la zona on esta instal·lada la multifunció, per tal de facilitar i maximitzar l'ús de les impressores, i reduir les incidències/dubtes.

6.- SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir tots els elements del servei durant el termini del contracte i amb els nivells de SLA especificats en el capítol corresponent. El manteniment de les impressores inclou la reparació de les avaries, resolució de dubtes i el canvi del kit de manteniment quan correspongui durant el període del contracte. Tota la instal·lació haurà d'estar en tot moment perfectament actualitzada, durant el període del contracte, tant pel que fa a les impressores i el seu propi programari, com a tota la resta dels elements de la solució, l'eina de gestió i control, controladors, etc.

D'altra banda, totes les actuacions fetes per l'equip de manteniment hauran de quedar documentades.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



L'empresa adjudicatària donarà servei d'atenció de consultes tècniques dels usuaris a l'hora de realitzar alguna tasca específica.

L'Empresa adjudicatària disposarà d'un Centre d'atenció a l'usuari que actua com a interlocutor únic per rebre i gestionar totes les consultes, tramitacions, reclamacions a l'entorn de comunicacions fixes i mòbils. Les funcions principals d'aquest servei són les següents:

- Atendre les trucades dins de l'horari (9.00h a 17:00), per solucionar qualsevol incidència detectada en el sistema.
- Rebre i registrar les incidències reportades pels usuaris de les empreses municipals. Aquest registre ha de contenir com a mínim:
 - Data, hora i component afectat.
 - Definició del problema detectat.
 - Principals actuacions realitzades.
 - Data i hora de resolució del problema.
 - Causa i procediment de resolució adoptat.
- Gestionar la comunicació i el seguiment de l'estat d'un procediment d'escalat, en cas d'incompliment dels SLA (Acords de Nivell de Servei) pactats.
- Realitzar el seguiment de les incidències i responsabilitzar-se del compliment dels SLAs Acords de Nivell de Servei.
- Activar el servei de primer nivell quan sigui necessària la intervenció local per resoldre qualsevol tipus d'incidència.
- Coordinar les proves conjuntes amb personal de les empreses municipals durant el procés de diagnòstic de les incidències.
- Gestionar la reposició del sistema en cas d'avaría dins dels marges de l'acord de Nivell de Servei acordats.

El temps de resolució d'una incidència es considerarà des de l'avís de la mateixa per qualsevol mitjà (trucada, correu o ticketing) fins la seva completa resolució. El temps de resposta davant una incidència serà de 1 dia laborable, com a màxim. Aquest temps es el que es considerarà a efectes de resolució, sempre i quan l'avís s'hagi produït dins de l'horari laboral. Si aquest s'ha produït fora de l'horari laboral, el temps de resolució començarà a comptar a partir de la primera hora laboral següent. S'entén per temps de resposta el termini transcorregut des de la comunicació d'una incidència fins al moment en el qual el contractista es posa a la disposició de l'usuari en els diferents Centres de les empreses municipals on estigui situat l'equip, personant-se, si es necessari, al Centre corresponent per a resoldre-la.

❖ En cas de **multifunció aturada o amb una incidència greu de funcionament:**

- Per les 2 multifuncions ubicades a la **OLH** i al **Dipòsit de grues:**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



Temps màxim de resposta i resolució: 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.

En el cas que l'avaria no s'hagi pogut resoldre en aquests 2 dies laborables des de l'avís de la incidència, l'adjudicatari disposarà de 1 dia laborable addicional per instal·lar i configurar una impressora multifunció de substitució de similars característiques al Centre i lloc on està instal·lada la màquina avariada, essent de fulles A3 pel Centre de la OLH i de fulles A4 pel Dipòsit. No es necessari que la multifunció sigui nova, i no tindrà cap cost addicional. En un termini màxim de 35 dies naturals després l'obertura de la incidència, l'avaria de la multifunció hauria de ser resolta i posteriorment la multifunció de substitució hauria de ser retirada sense cap cost addicional.

- Per la **resta de les 8 multifuncions** ubicades als altres Centres de les empreses municipals:

Temps màxim de resposta i resolució: 3 dies laborables des de l'avís de la incidència.

En el cas que l'avaria no s'hagi pogut resoldre en aquests 3 dies laborables des de l'avís de la incidència, l'adjudicatari disposarà d'un màxim de 2 dies laborables addicionals per instal·lar i configurar una impressora multifunció de substitució de similars característiques al Centre i lloc on està instal·lada la màquina avariada. No es necessari que la multifunció sigui nova, i no tindrà cap cost addicional. En un termini màxim de 35 dies naturals després l'obertura de la incidència, l'avaria de la multifunció hauria de ser resolta i posteriorment la multifunció de substitució hauria de ser retirada sense cap cost addicional.

❖ En cas d'una **incidència lleu de funcionament**:

- Per les **10 multifuncions** de les empreses municipals.

Temps màxim de resposta i resolució: 5 dies laborables des de l'avís de la incidència.

En el cas que l'avaria no s'hagi pogut resoldre en els 5 dies laborables posteriors a l'avís de la incidència, el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals podrà sol·licitar a l'adjudicatari el subministrament d'una multifunció de substitució. En cas de sol·licitar una impressora multifunció, l'adjudicatari disposarà d'un màxim de 5 dies laborables des de que es sol·licita per instal·lar i configurar una impressora multifunció de substitució de similars característiques al Centre i lloc on està instal·lada la màquina avariada. No es necessari que la multifunció sigui nova, i no tindrà cap cost addicional. En un termini màxim de 35 dies naturals després l'obertura de la incidència, l'avaria de la multifunció hauria de ser resolta i posteriorment la multifunció de substitució hauria de ser retirada sense cap cost addicional.

7.- SUBMINISTRE DE CONSUMIBLES

El lliurament dels consumibles (tònens cyan, magenta, yellow, black i residual) per esgotament seran enviats per defecte de manera automàtica al Centre on esta instal·lada la corresponent multifunció en horari de 8.00h a 15.00h. El sistema d'alertes de les impressores multifuncions, configurat a la posada en marxa pel adjudicatari, permetrà que l'adjudicatari gestioni el lliurament del consumible abans que la multifunció es quedi sense consumible. A l'albarà de lliurament

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL
CONTRACTE D'ARRENDAMENT NO FINANCER DELS
EQUIPS MULTIFUNCIÓ PER A IMPRESSIÓ I
DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS, I MANTENIMENT I
SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER A LES
DEPENDÈNCIES DE LES SOCIETATS PRIVADES
MUNICIPALS DE VILADECANS**



s'indicarà clarament per a quina multifunció es tracta amb una breu descripció que es definirà amb el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals i l'adjudicatari. Aquest lliurament no implicarà cap cost addicional de logística ni de material.

En el cas que el sistema d'avís automàtic a l'adjudicatari falli o be no hagin arribat els consumibles abans que aquests s'hagin esgotat, l'usuari de les empreses municipals instal·laran els consumibles en estoc i avisarà l'adjudicatari per a que reposin el stock i també revisin el motiu pel qual el sistema d'alertes automàtiques de consumibles no ha funcionat.

8.- PLÀ DE FACTURACIÓ

La facturació dels serveis inclosos al present Plec s'iniciaran una vegada estiguin instal·lades, configurades i posades en marxa totes les impressores multifuncions.

A totes les factures es detallaran:

- Data de factura.
- N^o de factura.
- Període de facturació.
- Dades de la multifunció (model / número de sèrie / Centre / Descripció ubicació).
- Preu del terme variable per multifunció (Lectura actual i anterior de número de fulls b/n i color).
- Consum total de fulls impresos en blanc/negre i color.

9.- TERMINI DE DURACIÓ DEL CONTRACTE I PRORROGA

La prestació del servei objecte d'aquesta licitació tindrà una durada de seixanta (60) mesos, a comptar des de la data efectiva d'entrada en funcionament dels equips, prevista pel dia 2 de maig del 2023.

Viladecans, 23 de febrer de 2023

Sra. ALICIA VALLE CANTALEJO

Consellera Delegada

Viladecans Grup d'Empreses Municipals, S.L.