



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Àrea de Drets Socials**

*Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)*

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS MULTIFUNCIONALS, EN RÈGIM D'ARRENDAMENT SENSE OPCIÓ DE COMPRA I PAGAMENT PER CÒPIA, PER A L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.**



## **1. Introducció i contextualització**

L'Institut Municipal de Serveis Socials (d'ara en endavant IMSS) té més de 1.400 treballadors distribuïts en diferents departaments i centres de Serveis Socials. Aquests treballadors requereixen de poder utilitzar sistemes d'impressió imprescindible per desenvolupar les seves tasques diàries competència de l'IMSS. Per aquesta raó els centres estan dotats d'equips multifuncionals que han arribat al final de la seva vida útil, o han finalitzat els diferents contractes on estaven incloses. L'obsolescència de la maquinària i per tant els seus elevats costos de manteniment i còpia fa antieconòmic prestar aquest servei amb el parc actual.

## **2. Objecte del contracte**

El contracte administratiu tindrà per objecte el subministrament d'equips multifuncionals i impressores làser, en forma arrendament per màquina sense opció a compra i pagament pel nombre efectiu de còpies efectuades. La licitació serà mitjançant procediment obert i amb mesures de contractació pública sostenible. El subministrament dels equips es farà per als diferents centres dependents de l'IMSS, (Centres Serveis Socials, Eaia, Sadep, OPSE, oficines de reforç, etc...) tots ells situats a la ciutat de Barcelona.

La licitació pretén adequar a les necessitats actuals de l'IMSS, introduir sistemes d'autenticació i de seguretat d'accés als documents impresos i optimitzar l'ús del servei i controlar la despesa amb sistemes que evitin impressions no desitjades, i inclou les següents prestacions:

- Transports i instal·lació
- Arrendament, instal·lació, gestió i manteniment dels equips
- Posada en marxa del sistema
- Servei d'assistència tècnica i personal de suport
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles, gestió i manteniment de les eines de control i govern del servei
- Retirada, trasllat, donació quan finalitzi el contracte
- Formació sobre l'ús dels equips
- Elaboració dels informes requerits i la facturació
- Proporcionar un servei d'impressió, escaneig i còpia

### **2.1 Desplegament d'equipament en règim d'arrendament:**

L'adjudicatària proveirà, en règim d'arrendament, de l'equipament necessari als centres de l'IMSS. Aquesta provisió comprèn el subministrament, instal·lació i configuració dels dispositius, la formació als usuaris finals i la retirada de l'equipament a la finalització del contracte.

Es valoraran les millores tècniques dels equips juntament amb les millores als requeriments energètics.

- L'equipament a proveir serà nou de fàbrica, actual i no descatalogat i d'un únic fabricant.
- Els complements dels equips i recanvis han de ser originals del fabricant així com tots els consumibles necessaris. (No queda inclòs el paper)
- La interfície d'accés a l'equipament ha de ser en llengua catalana. Opció per defecte.
- Els materials i el seu muntatge han de complir els requeriments de les especificacions tècniques indicades, s'han d'ajustar a la normativa vigent i han de disposar dels certificats de conformitat amb les normes UNE, EN, CEI i CE i certificació conforme estan adherits al Programa per la reducció de les emissions de Gasos amb efecte Hivernacle de la Generalitat de Catalunya.



## 2.2 Gestió i manteniment del servei d'impressió:

Aquests serveis inclouran :

- Gestió, manteniment i reparació dels equips objecte del contracte. Verificarà i repararà els equips, incloent la ma d'obra i desplaçament tècnic, la reparació i/o, en cas necessari, la substitució de les peces defectuoses o trencades, per al correcte funcionament de l'equip i els seus accessoris, sigui quina sigui la naturalesa de l'avaria, sense càrrec addicional.
- Provisió de les llicències de programari necessàries per a la seva administració i la provisió del servei d'impressió, escaneig, còpia i fax sense càrrec així com noves versions del software de gestió d'impressió.
- Prestar un servei integral (telefònic i presencial) de manteniment i assistència tècnica per la totalitat dels equips d'impressió i de tots els elements software durant tota la vigència del contracte.
- Garantir el bon funcionament, l'ús racional de l'energia i salvaguardar la durada i la seguretat de l'equipament subministrat.
- Aportarà el personal qualificat necessari. Aquest personal es desplaçarà als centres de l'IMSS per efectuar el manteniment, comptant amb el suport de la seva pròpia organització i amb els seus programes informàtics per actuar en la direcció, control, gestió i execució de la conducció i manteniment.
- Responsabilitzar-se de la previsió i disponibilitat de qualsevol classe de recanvi nou i original per el manteniment dels equips emparats per el contracte.
- Donar una resposta directa als assumptes relacionats amb l'objecte del contracte i haurà d'aportar solucions tècniques i homogènies que facilitin l'organització, direcció, execució i control de la gestió del servei.
- Utilitzar tecnologies d'avantguarda, optimitzant les prestacions de confort, seguretat i imatge, respecte mediambiental, eficiència energètica i minorant els costos fins a nivells raonables, d'acord amb els objectius quantitatius i qualitius determinats per l'IMSS.
- Totes les actuacions necessàries per a la prestació del servei, incloent-hi la posada en marxa i la retirada dels equips.

## 2.3 Previsions de servei:

L'IMSS ha fet una previsió orientativa i està subjecta a les necessitats reals de servei amb un total de 64 màquines.

## 2.4 Previsió nombre de còpies:

Es defineix com a plana impresa aquella que rep tòner. Les planes en blanc no es comptabilitzaran. Tant els fulls impresos per les dues cares com els fulls impresos en paper A3 comptaran com a dues planes.

L'estimació del nombre de planes a imprimir al llarg de tota la durada del contracte és la següent:

Tipologia	Núm. Còpies 2023	Núm. Còpies 2024	Núm. Còpies 2025	Núm. Còpies 2026	Núm. Còpies 2027
Impressió B/N	843.520	1.012.224	1.012.224	1.012.224	168.704
Impressió color	1.092.480	1.310.976	1.310.976	1.310.976	218.496
Total	1.936.000	2.323.976	2.323.976	2.323.976	387.200



Aquesta estimació correspon al nombre global de còpies, en blanc i negre i color per a les 64 màquines inicialment considerades. En cap cas es donarà per superat el nombre de còpies d'un dels equips si la suma de còpies de tots els equips supera el total previst per cada any.

### 3. Termini del contracte i pròrrogues

La durada d'aquest contracte és de 24 mesos (2 anys), a partir del dia següent de la data de formalització. Es preveu la possibilitat de prorrogar aquest contracte en 2 anys.

### 4. Localització d'edificis

L'abast del contracte contempla els edificis i equipaments de l'IMSS relacionats a l'annex 1 d'aquest plec.

Aquesta relació és orientativa i no limitativa i podrà variar en base a les necessitats funcionals de l'àmbit de gestió dels serveis dels equipaments i queda supeditada a la inclusió, modificació i/o exclusió d'altres equipaments per motiu d'urgències sobrevingudes, incorporació de nous equipaments, i/o prioritats que es puguin establir per part de l'IMSS.

S'ubicarà al costat de cada equip la informació bàsica de funcionament, en català. Paral·lelament es farà la formació als usuaris.

L'adjudicatària haurà de fer-se responsable dels equips que subministri i es coordinarà amb l'IMI per a la instal·lació del programari necessari.

### 5. Lots

Aquesta contractació **no està dividida per lots**, ja que l'objecte del contracte no ho fa possible perquè la divisió no seria convenient per fer-la excessivament difícil i onerosa des del punt de vista tècnic que dificultaria la correcta execució del contracte i la eficiència en la prestació del servei, ni econòmicament rendible per als possibles licitadors, d'acord amb el que estableix l'article 99.3 de la LCSP 9/2017.

### 6. Situació actual

En aquests moments, el servei l'està prestant l'adjudicatària del contracte licitat en el seu moment, i que acaba a principis de Març de 2023 amb el volum anual següent (calculat des del 21 de setembre de 2021 fins al 31 d'agost de 2022):

Tipologia	Núm. Còpies anual
<b>Impressió B/N</b>	<b>901.343</b>
<b>Impressió color</b>	<b>1.185.659</b>
<b>Impressió anual</b>	<b>2.087.002</b>

A la finalització d'aquest contracte, l'adjudicatària té l'obligació contractual de retirar els equips que formen part del contracte, en el termini d'un mes, a comptar des del dia següent a la finalització del mateix i sense cost econòmic addicional per a l'IMSS.

L'adjudicatària prestarà el servei des del primer dia en el que entri en vigor el contracte. El servei objecte del contracte no podrà interrompre's en cap moment. L'adjudicatària s'haurà de coordinar amb l'actual adjudicatària i/o l'IMSS per al manteniment en els nivells de qualitat actuals i per a la continuïtat



de la prestació del servei fins a la finalització de les obligacions contractuals que el present plec especifica.

## 7. Especificacions tècniques

Els dispositius proposats per les empreses licitadores hauran de disposar, com a mínim, de totes les funcionalitats i/o elements que es detallen per a cadascun dels diferents tipus relacionats. Per acreditar aquestes funcionalitats i requeriments, les empreses licitadores hauran d'incorporar juntament amb la seva oferta la fitxa del fabricant del producte.

### 7.1 Característiques dels equips

Les característiques mínimes que ha de tenir l'equip es detallen a continuació:

#### Dispositius multifuncionals LASER Color A3 – velocitat mínima 40 ppm

<b>FUNCIONS PRINCIPALS :</b>	Impressió - còpia - escaneig - enviament - emmagatzematge - (FAX opcional) En xarxa
Sistema d'impressió:	LASER Color – B/N Impressió des d'USB
Velocitat d'impressió mínima (A4) :	40 ppm
Primera còpia:	B/N 4s a Color 10s
Doble cara :	Doble cara automàtica
Pantalla tàctil :	Igual o superior a 9"
Resolució impressió	1200x1200 dpi
Mida del paper :	A6 fins a SRA3
Gramatge admès :	de 50 a 300 g/m <sup>2</sup>
Safates de paper :	2 de 500 fulls
Pedestal :	Sí
Rodes :	Sí
Velocitat del processador (mínim):	1 Ghz
Memòria :	4 Gb RAM
Disc dur :	SSD 256 GB
Connexió a xarxa (interfície):	10/100/1000BASE-T / Lan sense fils
Augment:	Zoom de 25 a 400% en increments de l'1 %. Detecció automàtica de mida de pagina.
Llenguatge d'impressió :	Adobe PostScript3 original, PCL5c, PCL6, JPEG
Alimentador d'originals, capacitat:	100 fulls
Alimentador doble cara:	Alimentador automàtic de documents d'una sola passada a dos cares
Doble cara, enviament:	Es pot predeterminar
Velocitat escaneig:	160 ipm doble cara color 300x300 Escaneig des de la taula d'exploració i des de l'alimentador (a doble cara )
Resolució escàner:	Resolució de lectura seleccionable i configurable com a mínim de 200, 300,600 dpi en color no interpolats.



Eliminació pàgina en blanc:	Si
Formats d'arxius:	TIFF, JPG,PDF, PDF/A i/o PDF 1.4 amb capacitat de cerca. (OCR en català)
Valor TEC consum	0,80 KWh
Temps escalfament des de repòs::	Màxim 12 segons
FAX:	Instal·lació en màxim 15 màquines
Grapadora	Ecològic fins a 4 fulls
<b>SEGURETAT :</b>	
Enviament:	PDF Xifrat, PDF Signatura dispositiu
Comunicació:	Comunicació xifrada SNMP v3.0
Accés:	Filtrat IP/Mac, IPSEC

## 7.2 Requeriments energètics i mediambientals

Una part molt important en relació als equips d'impressió són els impactes ambientals associats a la fase d'ús. Per tant, i consegüentment amb els diversos compromisos de protecció del medi ambient, canvi climàtic i estalvi energètic adquirits per l'IMSS, i ateses les diferències en termes d'impactes ambientals associats als diferents equips, es fa necessari que a l'hora d'instal·lar equips sigui prioritari establir criteris per:

- Reduir el consum d'energia associat a l'ús dels equips.
- Reduir les emissions de qualsevol tipus (sonores, electromagnètiques, de substàncies nocives, ...) que puguin afectar el medi ambient o a la salut de les persones.
- Minimitzar l'impacte associat als residus, especialment en relació als consumibles, fomentant en la mesura que sigui possible la reutilització i el reciclatge.

En aquest sentit els diferents aspectes de sostenibilitat a tenir en compte per aquesta licitació, tal com es defineixen a la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics estan, en part, incorporats als requisits mínims d'aquest plec i la resta agrupats en:

- Obligacions ambientals de l'adjudicatària.
- Requeriments tècnic-ambientals dels equips.

D'acord amb la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics que es troba publicat a la web de l'Ajuntament de Barcelona (<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/86196>) caldrà l'acompliment, com a mínim, dels següents criteris:

1. Eficiència energètica: els equips multifuncionals han de complir amb els requeriments de Consum Elèctric Típic (o TEC, Typical Energy Consumption) establerts a la darrera versió de l'Energy Star o equivalent.
2. Nivell d'emissions sonores: els nivells d'emissions de soroll (en LWAd, nivell ponderat de potència sonarà A declarat) dels equips multifuncionals no seran superiors a 75dB(A) segons la norma EN ISO 7779:2010 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta Àngel Blau o a l'Ecoetiqueta Cigne Nòrdic.



3. Limitacions d'emissió de substàncies nocives: Les emissions dels equips multifuncionals no superaran els següents valors (segons el procediment definit en l'ecoetiqueta Àngel Blau: *Office Equipment with Printing Function, 2012 RAL-UZ 171* o equivalent):

	B/N	COLOR
<b>Pols</b>	4 mg/hora	4 mg/hora
<b>COVT (compostos orgànics volàtils)</b>	10 mg/hora	18 mg/hora
<b>Ozó</b>	1,5 mg/hora	3 mg/hora
<b>Estiré</b>	1 mg/hora	1,8 mg/hora
<b>Benzé</b>	<0,05 g mg/hora	<0,05g mg/hora

Taula 1: Limitació substàncies nocives

4. Consumibles: Els consumibles subministrats han de complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies perilloses definits en les ecoetiquetes tipus I (Àngel Blau, Cigne Nòrdic, austrian Ecolabel) o equivalents.

L'adjudicatària haurà de desenvolupar, dins del primer mes de l'execució del contracte, un conjunt d'eines de comunicació dirigides a conscienciar als usuaris dels serveis d'impressió a nivell ambiental. Algunes de les eines utilitzades podrien ser fulletons, adhesius i missatges que reforcin aquests aspectes. Aquestes eines hauran de ser validades prèviament per l'IMSS. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

L'objectiu d'aquestes eines és conscienciar als usuaris de la importància de col·laborar activament en la reducció de l'impacte ambiental associat als seus processos de treball, sense que això suposi una reducció de la seva eficiència. Alguns dels resultats obtinguts serien reduir el consum de paper i adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

### **Residus dels equips instal·lats**

L'adjudicatària, com a subministradora dels equips i dels seus respectius consumibles (a excepció del paper i de l'electricitat), haurà de fer-se càrrec dels residus generats durant l'execució del contracte d'acord amb la normativa ambiental vigent.

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

A tal efecte, l'adjudicatària haurà de dipositar els residus generats en la instal·lació en els punts de recollida corresponents per la seva fracció (paper/cartró, plàstics, peces/cables, ...).

L'adjudicatària, pel que fa a la retirada de residus, també serà responsable de la gestió dels residus generats durant les diferents tasques de manteniment dels equips (reparacions, tasques regulars de manteniment i reposició de consumibles, etc...) i també haurà de vetllar pel seu compliment durant l'execució del contracte.

### **7.3 Accessibilitat**



Els equips disposaran dels requisits funcionals necessaris per facilitar l'accés a l'ús dels dispositius de les persones independentment de les seves capacitats físiques, sensorials o intel·lectuals.

## **8. Condicions de l'execució del contracte.**

### **8.1 Requeriments mínims funcionals i tècnics**

Tots els equips multifuncionals tindran la capacitat de:

- a) **Impressió:** Una vegada l'usuari estigui validat a la màquina, podrà seleccionar el que vulgui imprimir, o bé descartar. El treball s'ha de poder esborrar manualment o per un procés nocturn automàtic i programable i estarà configurat per imprimir a doble cara i B/N.
- **Còpia:** Els equips facilitaran la còpia d'originals a una cara o doble cara, en color o blanc i negre segons el perfil assignat a l'usuari.
- **Escaneig:** Permetrà escanejar documents a una o doble cara, en negre o color. Es podran enviar als següents destins:
  - un dispositiu USB connectat a la impressora
  - A la bústia de correu electrònic de l'usuari o altre que s'indiqui
  - Google drive des del mateix sistema mitjançant l'adreça de correu.

El nombre de pàgines escanejades no suposarà cap cost addicional per a l'IMSS.

Atès que l'Ajuntament de Barcelona com a impulsor de la e-Administració, requereix que els equips multifuncionals permetin, en funció de les necessitats del servei, que els documents escanejats incloguin criteris de seguretat per tal d'assegurar l'autenticitat del document escanejat segons directrius de seguretat de l'IMI, i per tant, s'haurà d'ajustar al Protocol de Digitalització Segura de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat per decret d'alcaldia de 21 de novembre de 2014, i tota la normativa i procediments que l'Ajuntament aprovi en aquesta matèria. En aquest sentit s'ha de permetre que:

- El document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un certificat de signatura electrònica. El certificat de signatura electrònica seria lliurat per l'Ajuntament.
  - El document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un segell de temps. El segell de temps és un conjunt de metadades que incorpora el propi sistema de digitalització.
- **Enviament i recepció de fax,** tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- a) Tots els equips multifuncionals subministrats han d'incloure les llicències de programari necessàries per a la seva gestió i compliment de tots els requeriments del present plec, no s'admetrà cap factura addicional al respecte.
  - b) Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.
  - c) Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del servei en temps real, pel que fa al consum de pàgines per a cada dispositiu, l'estat de les màquines i pel que fa al nivell dels consumibles dels dispositius per mitjà



- de la generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o la gestió de la substitució dels consumibles.
- d) Generar informes detallats d'utilització segons àmbits de negoci, organisme, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc. Els informes s'adreçaran per correu electrònic a la persona responsable que designi l'IMSS.
  - e) Impressió segura: Retenció del document imprès fins a la recollida per la persona autoritzada. Identificació per Codi PIN
  - f) Tots els equips hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
  - g) La solució proposada haurà de complir amb la legislació vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.
  - h) Tots els equips hauran de disposar de marcatge CE, que indica que els equips compleixen amb els requisits essencials de seguretat establerts en les Directives aplicables, determinat pel Protocol d'Actuació Inspectoral d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
  - i) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació. Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
  - j) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques mediambientals que es descriuen més endavant.
  - k) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatària hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
  - l) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatària hauran d'admetre la possibilitat de posar com a nom intern l'identificador de l'equip proposat per l'IMSS.
  - m) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS i JPEG.
  - n) L'adjudicatària haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'IMSS. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes anirà a càrrec de l'adjudicatària. L'etiqueta haurà d'indicar el número de telèfon d'incidències i les dades necessàries per obrir la incidència
  - o) Tots els equips han de permetre la impressió i còpia en paper Standard i reciclat.

## **8.2 Requeriments Tècnics Generals**

A més de les característiques tècniques anterior són necessaris els requeriments tècnics generals.

1. Connectivitat: 10/100 BaseT Ethernet
2. Protocol TCP/IP IPv4
3. USB 2.0 o superior
4. 100BaseTX
5. Protocol de xarxa IPv4 i IPV6
6. Windows 7 64 bits i següents
7. Windows server 2008 R2 64 bits
8. Windows 10
9. Windows Server 2012 64 bits
10. Citrix XenApp Server 6.5 64 bits
11. Solaris 9, 10 i 11 64 bits
12. Linux Ubuntu 14.04, 14.10 64 bits
13. Linux RedHat 64 bits

L'incompliment de qualsevol dels requeriments i o característiques tècniques suposarà la inadmissió de l'oferta durant la vigència del contracte, ja que aquests són requeriments tècnics mínims. Només en cas d'obsolescència dels requisits es podran arribar o eliminar un o varis d'aquests.



## **Tots els requeriments tècnics s'hauran d'acreditar dins del Sobre B.**

### **8.3 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatària**

Tots els equips que l'adjudicatària subministri hauran de ser nous a estrenar, no descatalogats i de la mateixa marca. El fabricant dels mateixos haurà de certificar aquest requeriment.

L'adjudicatària conservarà la propietat dels equips subministrats i del programari de monitorització, al qual l'IMSS haurà de poder accedir en qualsevol moment.

El parc d'equips instal·lat haurà de disposar de les certificacions de qualitat i mediambientals. expedides pel fabricant dels equips.

Per a la correcta gestió del parc d'impressió, els aspectes tècnics hauran de complir els processos i procediments marcats per l'IMSS, tant els que estan definits en aquest plec com els que puguin definir-se en la fase de transició.

El parc d'equips instal·lats per l'adjudicatària, per tal d'establir una uniformitat en les funcionalitats i en la utilització dels dispositius per part dels usuaris, haurà de ser del mateix model i marca per a totes les tipologies d'equips.

## **9. Obligacions en l'execució del contracte**

L'adjudicatària haurà de complir les següents obligacions:

- a. Fer-se responsable del trasllat, la instal·lació i la posada en marxa dels equips oferts en els llocs que l'IMSS els indiqui. Un cop dutes a terme les instal·lacions dels diferents equips, aquests no podran ser substituïts sense el consentiment i l'acceptació dels responsables corresponents de l'IMSS
- b. Col·laborar estretament amb l'IMSS en la gestió del servei (resolució d'incidències, elaboració d'informes, actualització inventari d'equips, etc.).
- c. Retirar els embalatges dels equips subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- d. Formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificat a l'apartat de formació d'aquest plec tècnic.
- e. Contemplar un procediment per a la formació als nous usuaris.
- f. Fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències de l'IMSS incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- g. Realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent. La lectura dels comptadors de còpia i impressió haurà de ser portada a terme per l'adjudicatària. Les factures rebudes sempre hauran de correspondre a lectures reals i hauran d'incloure les dates de lectura amb el total acumulat de les còpies i el nombre de còpies del període facturat. No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i l'adjudicatària no podrà demanar les lectures al personal de l'IMSS.
- h. Lliurar en tot moment i amb l'antelació suficient, tots els consumibles necessaris per al correcte funcionament dels equips i haurà de garantir que cap equip quedi aturat per falta de



consumibles. Caldrà enviar cada tòner a la persona de contacte del departament corresponent i també informar al referent informàtic de l'IMSS.

- i. Garantir que tots els consumibles subministrats compleixin les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals. Es procurarà el subministrament de consumibles de baixa toxicitat, que compleixin amb els requisits de qualitat i impressió definits a l'estàndard DIN 33870. En cas de canviar de marca o model de consumible, l'adjudicatària haurà d'informar a l'IMSS, que donarà el vistiplau al nou model, si així ho considera.
- j. Retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats, depositats en els contenidors prèviament distribuïts per part de l'adjudicatària.
- k. Gestionar els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de la Ajuntament de Barcelona.
- l. Crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin, d'acord amb l'establert en la clàusula
- m. Realitzar el servei tècnic. L'adjudicatària tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació.
- n. Generar i lliurar la documentació indicada a continuació:
  - Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. S'entregarà en paper en format de cartell per posar a sobre de cada equip i en format digital. Es farà especial atenció als aspectes ambientals dels equips i de la seva configuració com els modes d'estalvi d'energia, la impressió a doble cara, les qualitats baixes d'impressió, etc.
  - Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
  - Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
  - Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica (trimestral) tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.

Aquests documents podran ser inclosos a la Intranet municipal, sempre que l'IMSS ho consideri oportú.

- o. Garantirà la transparència i bones condicions laborals al llarg de la cadena de proveïdors dels productes subministrats, respectant com a mínim les convencions bàsiques de l'OIT (Organització Internacional del Treball). Igualment, l'adjudicatària presentarà un **compromís** signat mitjançant el qual atindrà les demandes i iniciatives que en aquest sentit pugui tenir o emprendre l'IMSS.

Un cop acabat el contracte, l'adjudicatària, haurà de retirar els equips subministrats sense cost addicional per a l'IMSS, en el termini màxim d'un mes a partir del dia següent a la finalització del mateix. Aquesta tasca és obligatòria per poder recuperar l'import de la garantia definitiva.

## **10. Acords a Nivell de Servei (ANS)**

L'objectiu d'aquesta clàusula és descriure el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i que estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatària i l'IMSS de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de l'IMSS.

Els Acords de Nivell de Servei s'han definit tenint en compte els següents criteris:

1. La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatària.



2. L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
3. L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMSS pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatària tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
4. L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient.

L'adjudicatària haurà d'automatitzar la gestió de peticions i resolució d'incidències, utilitzant els procediments d'actuació determinats per l'IMSS a través d'un telèfon de contacte, correu electrònic o web per sol·licitar el servei tècnic presencial.

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia o escaneig, inclosa la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles. Aquesta última situació (falta de consumibles) no hauria de produir-se en cap cas, ja que l'adjudicatària ha de preveure el subministrament dels consumibles, així com la seva instal·lació, amb l'antelació suficient.

L'aparició d'incidències i avaries podrà produir-se o bé perquè qualsevol centre de l'IMSS ho comuniqui a l'adjudicatària, o bé perquè el sistema d'alarma de l'equip ho comuniqui automàticament a l'adjudicatària.

S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 08:00h a 18:00h. L'adjudicatària haurà de garantir la impressió de documents en els casos de departaments que presten servei 24 x 7.

Qualsevol equip que acumuli més de 6 incidències en un termini de 90 dies naturals, haurà de ser substituït per un altre de característiques idèntiques o superiors, sense cost addicional ni augment de termini de la durada del contracte.

En el cas de substitució de l'equip, s'haurà d'actualitzar tota la documentació relacionada, inclòs l'inventari, la formació a l'usuari i comunicar al responsable del contracte de l'IMSS l'esmentat canvi.

#### **Temps previstos de resposta i resolució:**

Davant la comunicació d'una avaria, el temps de resposta presencial tècnica serà d'un màxim de 6 hores a comptar des de la detecció de la incidència reportada automàticament o comunicada directament per part de l'IMSS

Així mateix el temps màxim de resolució efectiva de:

- Incidències normals es fixa en 10 hores de dilluns a divendres.
- Incidències crítiques (qualsevol causa que impedeixi la còpia, impressió o escaneig, inclosa la falta de consumibles) es fixa en 6 hores.

L'horari d'actuació serà de dilluns a divendres, preferiblement de 8 a 15 hores. Si per motius d'eficiència i rapidesa en l'actuació s'ha de realitzar la reparació per les tardes, l'horari serà com a màxim fins les a 18 hores.

En la comptabilització del temps de resposta del servei incidental només es tindrà en consideració la franja horària de dilluns a divendres, de 8 a 18 hores.



Si la resolució d'una incidència supera el màxim previst o no es disposa dels recanvis necessaris, l'adjudicatària ha de disposar de procediments alternatius per garantir la continuïtat del funcionament de l'organització. Podrà substituir l'equip per un altre de característiques iguals o superiors a les indicades en aquest plec, sempre amb l'autorització de l'IMSS. L'adjudicatària haurà de reportar obligatòriament totes aquelles incidències en les quals s'hagi excedit els acords de servei, especificant les raons del retard.

L'IMSS penalitzarà la No resolució de les incidències en els temps establerts, a descomptar de la factura del següent mes a raó de la següent taula:

Incidència normal ( Màxim 10 hrs )	50 € per hora de retard
Incidència Crítica ( Màxim 6 hrs)	100 € per hora de retard

A petició de l'IMSS, l'adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades a entregar al responsable del contracte de l'IMSS per correu electrònic dins les 48 hores següents a la seva petició.

Aquest llistat ha d'incloure la següent informació mínima relativa a cada incidència:

- N<sup>o</sup> d'identificació de la incidència
- Descripció incidència
- Estat
- Hora d'inici
- Hora finalització
- Temps de resposta telefònica i/o de correu electrònic
- Diagnòstic
- Actuació efectuada

Així mateix, aportarà informació relativa al volum d'incidències obertes i tancades, volum de peticions i volum de problemes mensuals.

El format exacte i el contingut detallat dels informes a elaborar per l'adjudicatària haurà de ser validat per la Direcció Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat de l'IMSS, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos. S'entregaran en format digital per facilitar el seu tractament i explotació.

En el cas de que el contingut mínim d'informació no fos suficient, es podrà requerir a l'adjudicatària del contracte, per què amplii el detall de la informació.

## **11. Gestió dels inventaris i número còpies**

L'adjudicatària haurà d'elaborar i mantenir un inventari actualitzat dels equips existents i enviar-ho a l'IMSS mensualment juntament amb la factura en format Excel Així mateix s'elaborarà un informe del consum anual

Aquest inventari caldrà que, com a mínim, inclogui les següents dades.

- Marca
- Model
- Número de sèrie
- Número de còpies



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Àrea de Drets Socials**

*Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)*

- B/N o color
- Número d'averies
- Centre i ubicació de la màquina

Barcelona, en la data de signatura

**Inmaculada Ortega Costa**

Cap de Departament de Serveis Econòmics i Administratius

Institut Municipal de Serveis Socials



**ANNEX 1 – Relació d'ubicació dels equips multifuncionals**

<i>Barceloneta</i>	<i>Balboa,11 Altell</i>
<i>Barceloneta</i>	<i>Balboa,11 1a planta</i>
<i>Casc Antic</i>	<i>Passeig Picasso, 4 baixos (C. Comerç 5 local 3)</i>
<i>Casc Antic</i>	<i>Passeig Picasso, 4 1a.</i>
<i>Gòtic</i>	<i>Correu vell, 5 2a planta</i>
<i>Gòtic</i>	<i>Correu vell, 5 3a planta</i>
<i>Raval Sud</i>	<i>Carme, 101 planta Baixa</i>
<i>Raval Nord</i>	<i>Carme, 101 2a planta</i>
<i>Raval Sud</i>	<i>Carme, 101 1a planta</i>
<i>Fort Pienc Dreta Eixample</i>	<i>Antiga carretera d'Horta, 1</i>
<i>Eaia Eixample</i>	<i>Pl. Tetuan,2</i>
<i>Nova Esquerra</i>	<i>Comte de Borrell, 305</i>
<i>Sant Antoni</i>	<i>Calàbria, 38</i>
<i>Sagrada Família</i>	<i>Napols,</i>
<i>Ant. Esq. Eixample</i>	<i>Mallorca,219 2ª</i>
<i>IMSS – Serveis Jurídics i Econòmics</i>	<i>València, 344 2ª planta</i>
<i>IMSS – RRHH – Qualitat</i>	<i>València, 344 2ª planta</i>
<i>Direcció Territorial i Espai públic</i>	<i>València, 344 3ª planta</i>
<i>Gent Gran</i>	<i>València, 344 4ª planta</i>
<i>Oficina Prestacions</i>	<i>Aragó 344 baixos</i>
<i>Sadep</i>	<i>Consell de cent, 425-427 3ª pl.</i>
<i>Dispositiu Reforç Quirón</i>	<i>Mare de Deu de la Salut, 87 baixos</i>
<i>Dispositiu Reforç Quirón</i>	<i>Mare de Deu de la Salut, 87 1ªpl.</i>
<i>Poble Sec</i>	<i>Roser, 15</i>
<i>Cotxeres de Sants</i>	<i>Carretera de Sants, 79-81 (Pas Fructuós Gelabert 2)</i>
<i>La Marina</i>	<i>Foneria, 19 (Pg. Zona Franca 185)</i>
<i>Numància</i>	<i>Numància, 7</i>
<i>EAIA SANTS -MONTJUIC</i>	<i>Avda Paral·lel 196, planta 1ª</i>
<i>EAIA SANTS -MONTJUIC</i>	<i>Avda Paral·lel 196, planta 2ª</i>
<i>Les Corts</i>	<i>Can Bruixa, 7-11</i>
<i>Maternitat-Sant Ramon</i>	<i>Trav. de les Corts, 122</i>
<i>Sant Gervasi</i>	<i>Arimon, 7</i>
<i>Sarrià</i>	<i>Salvador Mundi, 4 bis</i>
<i>Coll-Vallcarca</i>	<i>Sargelet,2</i>
<i>Vila de Gràcia</i>	<i>Pl. Vila de Gràcia, 2 pl baixa</i>
<i>Camp de Grassot-Gràcia Nova</i>	<i>Ca l' alegre de Dalt, 5 baixos</i>
<i>Camp de Grassot-Gràcia Nova</i>	<i>Ca l' alegre de Dalt, 5 1ª</i>
<i>Carmel</i>	<i>Santuari, 27</i>
<i>Guinardó</i>	<i>Rda. Guinardo, 113-114</i>



<i>Baix Guinardó-Can Baró</i>	<i>Lepant,387</i>
<i>Horta</i>	<i>Pl. Santes Creus, 8 pl. 2ª</i>
<i>Vall d'Hebrón (Taxonera)</i>	<i>Cardenal Vidal I Barraquer, 45</i>
<i>Eaia Horta-Guinardó</i>	<i>C/ Marina, 343</i>
<i>Roquetes-Trinit Nova-Canyelles</i>	<i>Vidal i Guasch, 76</i>
<i>Guineueta - Prosperitat</i>	<i>Enric Casanovas, 73-77</i>
<i>Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona</i>	<i>Av. Rasos de Peguera, 25</i>
<i>Turó de la Peira-Can Peguera</i>	<i>La Selva, 61</i>
<i>Porta -Vilapiscina i Torre Llobeta</i>	<i>La selva, 57</i>
<i>Eaia Nou Barris Nord</i>	<i>C/ Vidal i Guasch, 76-78</i>
<i>Eaia Nou Barris Sud</i>	<i>C/ Deià, 28-38 1er</i>
<i>Franja Besòs</i>	<i>Estadella, 64 3er</i>
<i>Garcilaso</i>	<i>Garcilaso, 103 4rt</i>
<i>Sant Andreu</i>	<i>Paixalet, 1 (C. Segadors 2)</i>
<i>Besòs</i>	<i>Rambla Prim 87-89 2</i>
<i>Clot-Camp de l'Arpa</i>	<i>Corunya, 5-7 1</i>
<i>Poble Nou Can Felipa</i>	<i>Pallars, 277 2ª (Pl. Josep Maria Huertas Claveria 1)</i>
<i>Sant Martí-Verneda</i>	<i>Plaça Eduard Torroja, 17</i>
<i>El Parc-Vila Olímpica</i>	<i>Buenaventura Muñoz, 21</i>
<i>6 màquines</i>	<i>A determinar</i>