

fundació
sant hospital
la seu d'urgell

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIO, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ PER A LA FUNDACIÓ SANT HOSPITAL

1. OBJECTE DEL PRESENT PLEC

L'objecte del present plec es definir i establir les prescripcions tècniques de la contractació del servei d'impressió per a la Fundació Sant Hospital, incloent el lloguer dels equips d'impressió, subministrament i gestió de la reposició de consumibles així com el manteniment preventiu i correctiu que es descriuen al llarg del present plec.

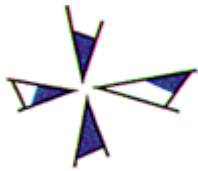
A efectes de simplificació, quan el present plec fa referència a l'ens contractant s'està referint a la Fundació Sant Hospital.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Concretament, l'abast del servei ha d'incloure necessàriament les prestacions següents:

- Renovació de tot el parc d'impressores i equips multifunció de l'ens contractant.
 - El servei d'impressió no es pot veure aturat, de forma que s'hauran d'anar reemplaçant pels models nous amb el mínim impacte possible sobre els usuaris, prèvia planificació acordada amb l'ens contractant.
 - Han d'haver-hi com a màxim, quatre models diferents, tots ells del mateix fabricant.
 - La totalitat d'impressores i multifuncionals de l'ens contractant hauran de ser noves, no s'acceptaran equipaments de segona mà ni remanufacturats
 - Els consumibles hauran d'ésser nous i originals del fabricant.

- Gestió del parc d'impressores i equips multifunció:
 - Subministrament i gestió de la reposició de consumibles (el paper d'impressió serà proporcionat per l'ens contractant). La gestió del reaprovisionament de tòners i demes consumibles serà proactiva, en base sistemes proporcionats pel proveïdor, que monitoritzin el consum de forma automàtica.
 - Proporcionar un manteniment preventiu i correctiu per a garantir les perfectes condicions del parc. El manteniment correctiu cobrirà totes les incidències i reparacions que requereixin els equipaments.
 - Gestió del parc proactiva, monitoritzant els equips d'impressió i rebent i actuant sobre les seves alertes.
 - Control i seguiment periòdic d'indicadors en base a una optimització contínua.



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

- Implantació d'un sistema centralitzat de monitorització d'equips d'impressió que permeti recopilar la informació dels equips i gestionar-los proactivament. Aquest programari s'ha d'adaptar a tots els dispositius d'impressió: impressores i multifuncionals. Aquest programari ha de disposar almenys de les següents funcionalitats bàsiques:
 - Monitorització de dispositius.
 - Recollida de comptadors de manera automàtica
 - Gestió d'alertes d'incidències del servei i estat dels consumibles.
 - Obtenir informació detallada dels equips pel que fa a comptadors de B/N i color, volum d'impressió, estat de l'equip, errors en display, dades d'identificació de l'equip (MAC, Numero de sèrie, IP) i nivells dels consumibles.

3. ABAST DEL SERVEI

3.1. Centre

El contractista haurà de donar servei al centre de la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell.

3.2. Volum d'impressió

El nombre de còpies previstes mensuals són les següents:

Volum mensual	
BN	47.000
Color	6.500

4. REQUERIMENTS MÍNIMS DELS EQUIPS A INSTAL·LAR

4.1. Equipament d'impressió

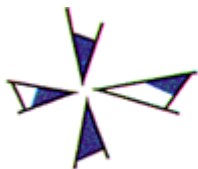
El contractista ha de proporcionar a l'ens contractant un parc d'impressores suficient per a les necessitats d'impressió de l'organització durant tot el període de contractació pactat.

En aquest context, caldrà que es compleixi amb el parc mínim detallat de disposició d'impressores, tant en la seva quantitat com en la seva disposició (es disposarà com a mínim d'un equip de backup en l'àrea d'urgències).

4.2. Descripció dels equips actuals

L'ens contractant té la necessitat dels següents models d'impressores i equips multifunció:

TIPUS	NÚM. EQUIPS
TIPUS 1	1
TIPUS 2	3
TIPUS 3	5



Tots els models ofertats per cada licitador han de ser del mateix fabricant. La tecnologia es indiferent sempre que es compleixin els requisits tècnics mínims. El total d'equips serà de 48. Les característiques comunes a tots els equips són:

- Complir certificacions Energy Star i Blue Angel
- Compatibilitat amb sistemes operatius Windows i Linux
- Tots els equips hauran de disposar d'impressió a doble cara, i aquesta funcionalitat estarà configurada per defecte per a tots els usuaris
- Tots els equips hauran de tenir connexió de xarxa Gigabit Ethernet
- Tots els consumibles emprats pels dispositius hauran de ser originals, no s'admetrà en cap ús l'ús de consumibles reciclats o remanufacturats.

Per a l'ens contractant és un factor imprescindible el fàcil maneig visual dels dispositius multifuncionals de producció documental. En aquest sentit, els usuaris han de tenir un accés i un us "fàcil" dels dispositius, de manera que el temps emprat en el seu us sigui l'imprescindible.

4.3. Característiques tècniques mínimes per a cada categoria d'equips:

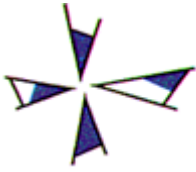
Les característiques mínimes que es relacionen a continuació per a cada categoria d'equip son obligatòries i, en conseqüència, no seran valorades les ofertes que no compleixin amb aquestes característiques mínimes per a tots els equips ofertats.

4.3.1. TIPUS 1: MULTIFUNCIONAL A3 COLOR (1 unitat)

- Equip d'impressió multifuncional (impressora, fotocopiadora i escàner) color per a documents des d'A5 fins a A3
- Velocitat mínima d'impressió de 40 pàgines per minut en color i blanc i negre
- Resolució mínima d'impressió de 1200 x1200 ppp
- 1 GB RAM
- Impressió a doble cara automàtica
- 4 safates de 550 fulls i entrada manual
- Temps màxim primera pàgina de 10 segons
- Disc dur, ssd o memòria flash
- Escaneig a doble cara des de l'alimentador d'originals
- Base amb rodes
- Pantalla tàctil

4.3.2. TIPUS 2: MULTIFUNCIONAL A4 COLOR (3 unitats)

- Equip d'impressió multifuncional (impressora, fotocopiadora, escàner) color per a documents fins a A4



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

- Velocitat mínima d'impressió de 40 pàgines per minut en color i blanc i negre
- Resolució mínima d'impressió de 1.200x1.200 ppp
- Impressió a doble cara automàtica
- Safata amb capacitat per a 500 fulls i entrada manual
- Temps màxim primera pàgina de 10 segons
- Escaneig a doble cara des de l'alimentador d'originals
- Pantalla tàctil

4.3.3. TIPUS 3: MULTIFUNCIONAL A4 BLANC I NEGRE (6 unitats)

- Equip d'impressió multifuncional (impressora, fotocopiadora i escàner) per a documents fins a A4
- Velocitat mínima d'impressió de 40 pàgines per minut
- Resolució mínima d'impressió de 1.200x1.200 ppp
- Impressió a doble cara automàtica
- Safata amb capacitat per a 500 fulls i entrada manual
- Temps màxim primera pàgina de 10 segons
- Emmagatzematge local en disc dur, ssd o memòria flash
- Escaneig a doble cara des de l'alimentador d'originals
- Pantalla tàctil
- Durada mínima del consumible: 10.000 pàgines

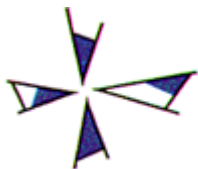
4.3.4. TIPUS 4: IMPRESSORA BLANC I NEGRE (39 unitats)

- Equip d'impressió monocrom per a documents fins a A4
- Velocitat mínima d'impressió i còpia de 40 pàgines per minut
- Resolució mínima d'impressió de 600x600 ppp
- Impressió a doble cara automàtica
- Safata amb capacitat per a 500 fulls i entrada manual
- Temps màxim primera pàgina de 10 segons
- Durada mínima del consumible: 10.000 pàgines

5. PREVISIONS MEDIAMBIENTALS EN ELS EQUIPS

En relació a les mesures d'estalvi energètic i previsions mediambientals, serà obligatori que:

- Els Dispositius de producció documental funcionin perfectament amb paper 100% reciclat.
- Els consumibles de colors es puguin canviar per separat.
- El licitador porti un Pla de Servei de Recollida i Reciclatge de Consumibles usats.
- Els Dispositius de producció documental disposin de dispositius de minimització del consum energètic quan es trobin en situació d'activació que no impliquin la realització d'un procés o tasca (estat d'espera).



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

- Tots els Dispositius de producció documental oferts compleixin els requisits de consum energètic d'Energy Star.

6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1. Acords de Nivell de Servei i temps de resposta:

L'objectiu de l'ens contractant és rebre un servei complet en la gestió dels dispositius de producció documental. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els següents serveis i compliment dels Següents acords de servei (SLA):

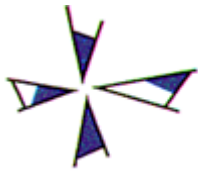
- L'ens contractant ha de comunicar a l'adjudicatari, a partir del mateix moment que en constati l'existència, les avaries o el mal funcionament del maquinari arrendat. Aquesta comunicació es podrà fer per mitjà d'un telèfon únic de contacte, una adreça de correu electrònic o una aplicació web, facilitats per l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà de garantir un horari de recepció de la comunicació de les avaries que haurà de ser, com a mínim: de tots els laborables de dilluns a divendres totes les setmanes de l'any de 8:00 a 18:00.
- El temps de resposta, definit com el període màxim de temps entre la notificació de l'avaría i la resposta d'un tècnic especialitzat in situ en la ubicació física de l'equip, haurà de ser de 1 dia laborable. Aquest temps s'ha de comptar a partir del moment en què l'adjudicatari rebi la comunicació de l'avaría. Si la comunicació es rep fora de l'horari de servei contractat, el temps de resposta comença a comptar a partir del començament de l'horari de servei del dia hàbil següent.
- El temps de resolució, definit com el període màxim de temps entre la notificació de l'avaría i la posta en correcte funcionament de l'equip ha de ser de 48 hores laborables.
- Qualsevol incompliment dels punts abans mencionats suposarà una falta lleu. Cada dos faltes lleus és convertirà en una greu.
- Cada falta greu, suposarà un descompte del 10% en la facturació del mes següent. L'acumulació de tres faltes greus capacitarà al contractant a resoldre aquests contracte per incompliment del mateix, sense cap tipus de penalització ni reclamació per part de l'empresa licitadora.

6.2. Manteniment del parc d'impressores

L'empresa licitadora s'encarregarà de solucionar les incidències presentades, així com la reparació i/o reemplaçament de peces per corregir un problema, garantir les condicions de funcionament correctes de les unitats que hagin instal·lat en els emplaçaments determinats per l'ens contractant.

La solució proposada a nivell de manteniment ha d'incloure de manera general:

- Ma d'obra, desplaçament, peces i consumibles
- Manteniment correctiu dels dispositius, per solucionar avaries en el funcionament de l'equip.



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

- Manteniment preventiu, substituint peces que es desgasten amb l'ús.
- Subministrament a càrrec del empresa licitadora dels consumibles necessaris per al funcionament de l'equip (excepte grapes i paper).

Qualsevol incidència dels usuaris de l'ens contractant passarà pel HelpDesk de l'empresa licitadora:

- El HelpDesk de l'empresa licitadora ha de ser capaç de resoldre, amb la col·laboració de l'usuari de l'ens contractant, la incidència de manera remota.
- Si no es possible solucionar la incidència de manera remota, es requeriria la presència d'un tècnic in-situ
- El manteniment del parc d'impressores serà a càrrec del contractista que garantirà el funcionament de les impressores en tot moment.

L'objectiu es donar un servei integral d'instal·lació, manteniment, substitució de recanvis, tòners i gestió d'incidències, atenent als nivells de criticitat específics de l'equip.

La gestió del servei integral d'impressió ha d'incloure, el manteniment preventiu i correctiu dels equips:

- A. Subministrament de consumibles demandats pel client al magatzem del contractant.
- B. Manteniment preventiu i correctiu del maquinari inclòs en la proposta. Inclourà el subministrament i instal·lació dels recanvis que siguin necessaris.
- C. Manteniment de documentació relativa als equips subministrats i instal·lacions realitzades.
- D. Suport a la gestió de les modificacions per optimització/reestructuració/altes del servei.

De la mateixa manera, el servei haurà d'incloure una eina de control i monitorització de tota la xarxa d'equips d'impressió, amb les següents funcions/atribucions:

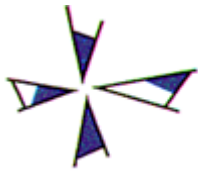
- A. Monitoratge i supervisió en continu dels parcs d'equips de disposats en l'abast del servei d'aquest plec
- B. Avisos automàtics d'incidències.
- C. Avis d'estat de consumibles.
- D. Lectura de comptadors.
- E. Recollida de dades dels perifèrics en xarxa.
- F. Procés de dades i suport al Gestor del Compte en la generació d'informes.

Del manteniment i gestió del servei d'impressió no ha de sortir cap cost extra.

6.2.1. Avaries

El mateix sistema d'alarmes que reporta als tècnics on site la informació de l'estat dels tòners/cartutxos, ha de servir per fer-ne un ús proactiu de la resta d'informació que els equips del parc d'impressió proporcionen a nivell d'alertes.

El sistema d'alarmes del parc d'impressió s'ha de configurar de forma adequada per tal de que els tècnics on site puguin aprofitar i reaccionar davant aquestes alertes de forma ràpida i precisa,



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

permetent sempre que sigui possible, que la seva resolució sigui anterior a la creació de la incidència per part de l'usuari.

El sistema d'alarmes i reporting també ha de poder utilitzar-se per les impressores amb connexió per USB, encara que impliqui instal·lar un software client en el PC on esta configurada la impressora o multifunció.

De les avaries i manteniment dels equips del parc d'impressió, no ha de sortir cap cost extra, amb independència de la causa que les hagi originat.

6.2.2. Gestió de les incidències

Les peticions i entrada d'incidències al licitador, es realitzaran a través de l'aplicació de gestió d'incidències de l'ens contractant per tal de ser gestionades pels tècnics on site. Si es necessari i es pot realitzar, es farà un enllaç entre el sistema de gestió de les incidències intern de l'ens contractant i el sistema de gestió de les incidències propi del contractista per tal d'automatitzar i facilitar la gestió de les mateixes.

Les incidències que vinguin del contractista han de registrar-se també en l'aplicació de l'ens contractant que serà la que reculli tota la informació.

6.3. Recollida de consumibles

El licitador es farà càrrec de la recollida dels consumibles usats.

Els consumibles hauran de ser classificats per al seu posterior emmagatzematge, reciclatge o destrucció segons correspongui a cada cas en funció de la tipologia de consumible. Cadascun dels residus ha d'esser tractat de forma diferent i independent.

Els tècnics on site del licitador, s'encarregaran de repartir els contenidors en els llocs més adequats dels centres, llocs que han d'estar fora de l'abast dels pacients per evitar barrejar altres tipus de materials en aquests contenidors.

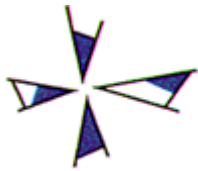
Una vegada muntats els contenidors, s'hi introduiran els consumibles usats sense el seu embalatge de cartró original.

Els tècnics on site del contractista hauran de portar un control periòdic de l'estat dels contenidors i responsabilitzar-se del seu canvi un cop estiguin plens.

7. PLA DE TRANSFORMACIÓ

L'ens contractant requereix una solució optimitzada per a la transformació de l'entorn documental. Els objectius seran:

- Assegurar el lliurament adequat dels productes i serveis
- Instal·lació i ràpida entrada en funcionament a l'entorn de l'ens contractant
- Garantir, d'acord amb una metodologia de gestió de projectes d'implementació, els acords de nivell del contracte (termini, cost, qualitat); i facilitar una gestió del canvi sense alteracions en el servei.



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

Es requereix la figura d'un Cap de Projecte, amb un equip multidisciplinari, responsable de garantir l'optima execució del procés de transformació de l'entorn documental de l'ens contractant.

El Cap de Projecte serà el punt únic de contacte i la persona amb responsabilitat global de tots els aspectes operacionals

Es requeriran els següents aspectes:

- La gestió del canvi ha de provocar el menor impacte en l'ens contractant a nivell organitzacional i d'operativitat
- Definir un Pla de Projecte: durada del projecte, planificació d'activitats tècniques, informàtiques i logístiques.
- Creació de l'equip de treball i programació de reunions periòdiques de seguiment
- Definició de la Matriu de rols i responsabilitats
- Existència d'un únic interlocutor de l'empresa contractista amb l'ens contractant
- Adaptació a les estructures i funcionament intern de l'ens contractant
- Planificació detallada de les tasques operacionals a desenvolupar
- Pla de ràpida gestió i resolució de problemes

El licitador haurà de proposar un Pla de Comunicació, perquè l'ens contractat pugui comunicar adequadament als seus propis usuaris, quins son els beneficis de la nova infraestructura instal·lada

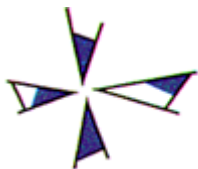
Pla de comunicació a tots els empleats de l'ens contractant per ajudar a una correcta gestió del canvi, que haurà d'incloure:

- Comunicat gerencial a l'organització.
- Comunicat de beneficis del projecte:
- Mediambiental
- Reducció costos
- Millora de la productivitat
- Augment del nivell de serveis
- Altres suports de comunicació (e-mails, pòsters ...).
- Instal·lació i explicació de les eines d'ajuda per facilitar la comunicació de noves polítiques i procediments documentals

El licitador haurà de proposar un Pla de Formació i capacitació acordat amb l'ens contractant, per tal d'ajudar a una correcta gestió del canvi definit dins de l'abast del PLEC. Els cursos de formació han d'estar dissenyats per assegurar que els usuaris de l'ens contractant rebin el coneixement i les habilitats necessàries per poder treure el màxim rendiment del servei d'impressió.

8. SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ

8.1. Implantació del servei



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

Una vegada comunicada l'acceptació de l'oferta, s'inicia el procés d' implantació del servei.

La gestió de la implantació serà liderada conjuntament pel coordinador de projecte de l'ens contractant, juntament amb la persona assignada pel contractista per dur aquesta gestió.

Les tasques assignades seran:

- A. Designació de l'equip de treball i interlocutors.
- B. Planificació i gestió de la implantació.
 - B.1. Calendari i agenda de reunions de kick-off i seguiment.
 - B.2. Establiment de les fases i timing de projecte.
 - B.3. Desplegament de la retirada de les maquines antigues B.4. Lliurament i recepció de les noves maquines.
 - B.5. Ubicació, configuració i posada en marxa de les mateixes.
 - B.6. Configuració i implementació del mapa de serveis

Dins d'aquest apartat, serà obligatori realitzar com a mínim les següents accions:

- Retirada dels dispositius antics garantint el seu correcte reciclatge i coordinació amb l'actual proveïdor per a la seva recollida.
- Creació de les cues d'impressió en el servidor corresponent i drivers
- Instal·lació física dels nous dispositius, etiquetatge dels mateixos i configuració en els PCs corresponents.
- Instal·lació d'equipaments complementaris per tal de garantir el correcte funcionament del servei.
- Confirmació que el software de monitoratge es comunica bé amb els nous equips d'impressió, rebent-se alertes i comptadors.

8.1.1. Punts a remarcar dins de les fases de la posada en marxa:

Instal·lació d'equipaments complementaris

El contractista serà responsable de proporcionar els equipaments necessaris per tal de que els equips funcionin correctament segons les condicions, tant tècniques com administratives del plec.

En aquest sentit, cal tenir en compte que pot haver-hi impressores i multifuncions que no disposin de connexió de xarxa pròpia, i serà responsabilitat del contractista proveir una alternativa per tal de poder realitzar la gestió d'aquest tipus de dispositius, instal·lant un switch per compartir un punt de xarxa, en el cas que els equips oferts no tinguin connectivitat wifi.

A mes, en els equips que estiguin per USB, el contractista haurà d'instal·lar el software client en els PCs corresponents per possibilitar el monitoratge d'aquests equips que no estan en xarxa.

Instal·lació del software de gestió



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

L'ens contractant proporcionarà un servidor per tal de que el contractista instal·li el software per a realitzar la monitorització de les impressores de l'ens contractant, complint amb les característiques tècniques necessàries que el contractista requereixi.

L'ens contractant també s'encarregarà de proporcionar les comunicacions entre ell i la seu del contractista mitjançant una connexió segura (VPN) possibilitant la connexió remota

9. GESTIÓ DE LA FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

En el moment de finalització del contracte el contractista es compromet a col·laborar amb el nou proveïdor assignat al traspàs del model, nodrint-lo del know-how derivat de la seva experiència amb l'ens contractant amb l'objectiu de realitzar el canvi amb el menor impacte possible sobre els usuaris.

Al final del contracte regulat en aquest plec l'adjudicatari ha de proporcionar a l'ens contractant, tota la informació de reporting, plànols actualitzats amb el parc d'impressió i la resta d'informació que aquest requereixi.

10. OFERTA ECONÒMICA

10.1. Quota mensual de lloguer dels equips:

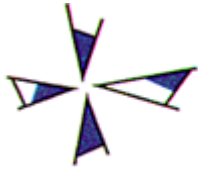
L'ens contractant abonarà al contractista una quota mensual que serà la mateixa durant els 48 mesos de durada del contracte, en concepte de lloguer dels equips.

La quota mensual de lloguer estarà formada per la suma total de les quotes individuals de cada un dels equips proposats. En cap cas es podran superar les quotes màximes mensuals per tipus d'equips, que seran les següents (IVA exclòs):

TIPUS	NÚM. EQUIPS	QUOTA MÀXIMA DE LLOGUER UNITÀRIA
TIPUS 1	1	90,00 €
TIPUS 2	3	30,00 €
TIPUS 3	5	35,00 €
TIPUS 4	39	12,00 €

10.2. Preu unitari de les còpies

L'ens contractant abonarà mensualment al contractista l'import que correspongui per les còpies efectivament realitzades durant el mes immediatament anterior.



fundació
sant hospital
la seu d'urgell

L'oferta econòmica del contractista haurà de fer constar quin es el preu unitari de les còpies en blanc i negre i de les còpies en color. En cap cas els preus unitaris oferts podran ser superior als següents (les ofertes que els superin seran desestimades):

- Preu unitari màxim còpia en blanc i negre: **0,009 euros** (IVA exclòs)
- Preu unitari màxim còpia en color: **0,060 euros** (IVA exclòs)

11. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Sobre A:

Documentació administrativa.

Sobre B:

S'hauran d'incloure les fitxes tècniques dels equips proposats, així com una declaració conforme els equips ofertats compleixen totes i cadascuna de les característiques mínimes obligatòries que s'estableixen a l'apartat 4.3 del Plec de Prescripcions Tècniques.

Els licitadors que no compleixin amb l'esmentades característiques dels equips no seran valorades.

Sobre C:

Serà obligatori presentar l'Annex OE que recull tots els criteris avaluable de forma automàtica.

X

Oscar Lluch Serrat
Cap Informàtica