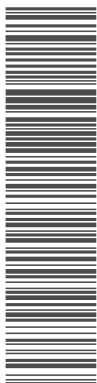
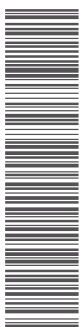


DOCUMENT Annex Resolució: JGL 03/07/20 - AN - PPT	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8937802</b>	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>ZBC8Y-100G3-47J62</b> Data d'emissió: <b>9 de julio de 2020 a les 14:34:44</b> Pàgina 1 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari General de AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 03/07/2020 14:04	ESTAT <b>SIGNAT</b>



Aquest document és una còpia del document original, generat segons el procediment informàtic aprovat per Junta de Govern Local de 13 de desembre de 2013. El document electrònic original té la referència 5241851\_ZBC8Y-100G3-47J62\_CB9E39735112F80AFAC434AC04E351891A9604B8. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

DOCUMENT Altres: <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques</b>	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8800299</b>	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>810RM-8J5TQ-YC5DB</b> Data d'emissió: <b>29 de junio de 2020 a les 9:46:02</b> Pàgina 1 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de la Secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions de AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 14/05/2020 08:05	ESTAT <b>APROVAT</b>



COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 5143459\_810RM-8J5TQ-YC5DB\_3C6DE1A68939E14CEBB34C0B259503D758894C7CE) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PEL SERVEI DE MANTENIMENT DE 96 D'EQUIPS D'IMPRESSIÓ

### 1. Introducció

Aquest document conté les especificacions tècniques, organitzatives i funcionals del servei de manteniment de 96 equips d'impressió de l'Ajuntament de Girona que l'adjudicatari haurà de proporcionar durant el període contractual.

El parc d'impressió de l'Ajuntament de Girona, a 1 de gener de 2020, és de 316 equips, atenent al tipus de manteniment es distribueix com s'indica a continuació:

- Grup 1: Equips amb servei de manteniment, 96 equips departamentals o de grup de treball instal·lats entre el 2016 i el 2017
- Grup 2: Equips de propietat municipal amb servei de manteniment, 27 equips de grup de treball adquirits entre el 2014 i el 2017
- Grup 3: Equips de funció específica amb servei de manteniment, 2 equips de producció instal·lats el 2017, en arrendament amb opció a compra, i 1 equip de grup de treball instal·lat el 2019
- Grup 4: Equips sense manteniment, adquirits entre el 2005 i el 2019, 78 equips, quasi tots de funció específica (etiquetes, tiquets, targetes, ...) i alguns de personals
- Grup 6: Equips amb servei de manteniment, en arrendament, 112 equips departamentals o de grup de treball instal·lats el 2019

### 2. Objectius

Els principals objectius de la contractació són els següents:

- Tenir el parc d'impressió cobert amb servei de manteniment, evitant usuaris parats per averies i retards en les reparacions
- Reduir el número d'incidències degut al manteniment preventiu
- Gestió àgil, fàcil i eficaç en el subministrament de tòners al no haver-hi gestió de compra i estoc dels mateixos

### 3. Objecte del contracte

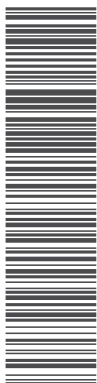
L'objecte del contracte és el servei de manteniment de 96 equips d'impressió, propietat de l'Ajuntament, d'acord amb les condicions que figuren en aquest plec de prescripcions tècniques i que es relacionen a l'annex.

### 4. Servei de manteniment

#### A) Requeriments del servei de manteniment

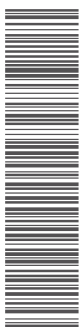
L'adjudicatari assumirà durant tota la vigència del contracte l'obligació de mantenir tots els equips relacionats a l'annex, inclosa la mà d'obra, el desplaçament, la substitució de peces, el tòner i altres fungibles. S'exceptua el subministrament del paper i les grapes. El personal de l'Ajuntament només canviarà els cartutxos de tòner.

DOCUMENT Annex Resolució: JGL 03/07/20 - AN - PPT	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8937802</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>ZBC8Y-100G3-47J62</b> Data d'emissió: <b>9 de julio de 2020 a les 14:34:44</b> Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari General de AJUNTAMENT DE GIRONA.Signat 03/07/2020 14:04
ESTAT <b>SIGNAT</b>	



Aquest document és una còpia del document original, generat segons el procediment informàtic aprovat per Junta de Govern Local de 13 de desembre de 2013. El document electrònic original té la referència 5241851 ZBC8Y-100G3-47J62 CB9E39735112F80AFAC434AC04E351891A9604B8. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

DOCUMENT Altres: <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNQUES</b>	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8800299</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>810RM-8J5TQ-YC5DB</b> Data d'emissió: <b>29 de junio de 2020 a les 9:46:02</b> Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de la Secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions de AJUNTAMENT DE GIRONA.Signat 14/05/2020 08:05
ESTAT <b>APROVAT</b>	



COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 5143459 810RM-8J5TQ-YC5DB 3C6DE1A68939E14CEBEC34C0B259503D758894C7CE) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

L'adjudicatari designarà una o varies persones, sota la seva direcció, com a responsables del servei de manteniment. Si l'Ajuntament ho creu oportú per el bon funcionament del servei podrà sol·licitar la substitució de les mateixes.

La substitució dels components, es farà per components originals de característiques iguals o superiors. Els elements substituïts, tant peces com tòner, seran retirats per l'adjudicatari i tractats segons normativa vigent.

L'adjudicatari haurà de disposar de personal tècnic qualificat i dels recanvis i consumibles necessaris per complir el nivell de servei requerit. Només s'acceptaran consumibles originals HP, fabricant dels equips, no reciclats, ni remanufacturats, ni compatibles.

Suport al SSTI davant qualsevol dubte o incidència relativa als equips objecte d'aquest plec.

**B) Sistema de gestió remota i monitoratge**

Per gestionar els equips d'aquesta contractació, l'adjudicatari proveirà i administrarà un sistema de control i gestió remota centralitzat, que permeti, com a mínim:

- Monitoritzar els equips connectats a la xarxa i consulta dels paràmetres generals (model, número de sèrie, comptadors, IP, estat dels consumibles)
- Alertes de l'estat del tòner
- Generar informes de gestió detallats
- Extreure dades d'ús, en format excel, per realitzar estudis de costos

La connexió remota de l'adjudicatari a la xarxa de l'Ajuntament de Girona, es farà proporcionant les adreces IP fixes d'origen o bé mitjançant una VPN proporcionada per l'Ajuntament de Girona.

Es donarà accés de consulta als tècnics del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Girona (SSTI).

El cost d'aquest sistema i la formació tècnica al personal del SSTI per part de l'adjudicatari ha d'estar inclòs a la proposta, dins el cost per pàgina.

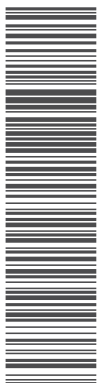
**C) Manteniment preventiu**

L'adjudicatari realitzarà de forma periòdica, com a mínim un cop a l'any, les tasques de revisió dels equips inclosos en aquesta contractació, per avançar-se a l'aparició de possibles incidències que podrien repercutir negativament en el bon funcionament o rendiment dels equips.

Aquest manteniment consistirà en realitzar les tasques de neteja, ajustaments, canvis de peces i comprovacions que determini el fabricant i la substitució d'elements que durant la revisió es trobin en estat defectuós. Aquestes tasques es realitzaran d'acord amb les prescripcions del fabricant.

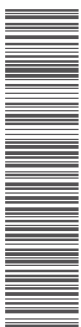
L'Ajuntament rebrà anualment l'informe de revisions realitzat, que com a mínim ha de tenir les següents dades: data, equip, estat i recomanacions.

DOCUMENT Annex Resolució: JGL 03/07/20 - AN - PPT	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8937802</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>ZBC8Y-100G3-47J62</b> Data d'emissió: <b>9 de julio de 2020 a les 14:34:44</b> Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari General de AJUNTAMENT DE GIRONA.Signat 03/07/2020 14:04
ESTAT <b>SIGNAT</b>	



Aquest document és una còpia del document original, generat segons el procediment informàtic aprovat per Junta de Govern Local de 13 de desembre de 2013. El document electrònic original té la referència 5241851 ZBC8Y-100G3-47J62 CB9E39735112F80AFAC434AC04E351891A9604B8. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

DOCUMENT Altres: <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES</b>	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8800299</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>810RM-8J5TQ-YC5DB</b> Data d'emissió: <b>29 de junio de 2020 a les 9:46:02</b> Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de la Secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions de AJUNTAMENT DE GIRONA.Signat 14/05/2020 08:05
ESTAT <b>APROVAT</b>	



COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 5143459 810RM-8J5TQ-YC5DB 3C6DE1A68939E14CEBEC34C0B25903D79894C7CE) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

L'empresa adjudicatària s'ocuparà de l'actualització dels drivers i firmware, ajustant-se al software corporatiu de l'Ajuntament, en cada moment, certificant, la seva idoneïtat amb l'entorn operatiu.

**D) Manteniment correctiu**

L'adjudicatari està obligat a resoldre i solucionar qualsevol anomalia o incidència que afecti al correcte funcionament dels equips.

El temps de resposta en cas d'incidència serà de 2 hores laborables, els temps de resolució dependrà del tipus:

a) Les incidències crítiques:

- Aquelles que inhabiliten l'equip i impedeixen que es puguin realitzar els treballs d'impressió, copiat o escanejat, s'han de resoldre en un termini inferior a 24 hores, en dies hàbils, des de la comunicació a l'adjudicatari.
- En cas de no poder acomplir aquest termini per causes tècniques, l'adjudicatari haurà de subministrar un equip de reserva (d'iguals o superiors prestacions) en substitució mentre no es resol l'averia, sense cap càrrec.

b) Les incidències operatives:

- Aquelles que repercuteixin en l'adequat funcionament de l'equip i qualitat del treball, s'han de resoldre en un termini inferior a 48 hores, en dies hàbils, des de la comunicació a l'adjudicatari.

En qualsevol dels casos, la repetició reiterada (3 vegades en un mes) de la mateixa avaria i al mateix equip comportarà la seva substitució per un equip de reserva (d'iguals o superiors prestacions).

L'horari normal d'atenció s'ajustarà al calendari oficial de l'Ajuntament de Girona, pels dies laborables s'estableix un horari mínim de 9:00 a 18:00 hores, de dilluns a divendres.

En principi, totes les reparacions hauran de ser realitzades "in situ". Quan això no sigui possible, es comprovarà que l'equip tornat sigui el mateix que el retirat per a la seva reparació. En cas de substitució, l'adjudicatari ho haurà de comunicar prèviament a l'Ajuntament.

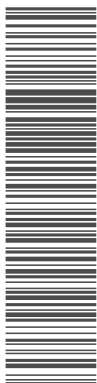
Totes les despeses derivades de qualsevol actuació en la reparació o substitució d'equips, inclosos el moviment o retirada de màquines, desplaçaments, mà d'obra, i material necessari per a la reparació i/o manteniment dels equips, seran a compte de l'adjudicatari, no podent reclamar abonaments per aquest concepte.

**E) Gestió d'incidències**

És proveirà d'un sistema de gestió d'incidències remot, administrat per l'adjudicatari, que ha de permetre al SSTI registrar les incidències, fer-ne el seguiment fins a la seva resolució, visualitzar l'estat en que es troba cada moment i consultar l'històric d'intervencions.

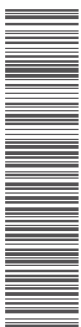
En horari laboral, de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, els tècnics de Helpdesk del SSTI realitzaran el primer nivell de recepció d'incidències.

DOCUMENT Annex Resolució: JGL 03/07/20 - AN - PPT	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8937802</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>ZBC8Y-100G3-47J62</b> Data d'emissió: <b>9 de julio de 2020 a les 14:34:44</b> Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari General de AJUNTAMENT DE GIRONA.Sigant 03/07/2020 14:04
ESTAT <b>SIGNAT</b>	



Aquest document és una còpia del document original, generat segons el procediment informàtic aprovat per Junta de Govern Local de 13 de desembre de 2013. El document electrònic original té la referència 5241851\_ZBC8Y-100G3-47J62\_C89E39735112F80AFAC434AC04E351891A960488. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

DOCUMENT Altres: <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES</b>	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8800299</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>810RM-8J5TQ-YC5DB</b> Data d'emissió: <b>29 de junio de 2020 a les 9:46:02</b> Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de la Secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions de AJUNTAMENT DE GIRONA.Sigant 14/05/2020 08:05
ESTAT <b>APROVAT</b>	



COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 5143459\_810RM-8J5TQ-YC5DB\_3C6DE1A68939E14CEBEC34C0B259503D79894C7CE) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web http://www.girona.cat/verificacio\_signatura.

Aquest servei decidirà si la incidència es traspasa al sistema de gestió d'incidències, la introducció de dades ha de ser àgil, fàcil i ràpid; la incidència també s'ha de poder comunicar per correu electrònic. En qualsevol cas, l'adjudicatari introduirà al sistema totes les incidències que no ha iniciat el SSTI.

Fora de l'horari esmentat, els usuaris finals, a més de comunicar la incidència al Helpdesk del SSTI, podrà comunicar la incidència directament a l'adjudicatari per agilitzar la resolució.

La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o emergències; s'habilitarà un telèfon i un correu electrònic.

**F) Canvi de tòner**

Quan l'adjudicatari rebí la incidència de que l'equip està a punt de quedar-se sense tòner, haurà de lliurar-ne un de nou per substituir el que hi ha quan s'esgoti. En cap cas la impressora es quedarà sense tòner més de 2 hores.

El subministrament del tòner es farà al centre i a la persona de contacte on estigui instal·lat l'equip. El lliurament ha de quedar degudament identificat, per una part l'equip al que pertany i, per l'altra, la persona que el rep.

**G) Canvis d'ubicació**

La realització dels canvis d'ubicació, bé per trasllat del departament on dona servei l'equip, bé per l'optimització de recursos, corresponen a l'adjudicatari, prèvia petició del SSTI.

Tanmateix, el SSTI es reserva el dret de poder canviar la ubicació dels equips de les impressores i de les multifunció, comunicant-t'ho a l'adjudicatari.

**H) Baixa d'equips**

Durant el període contractual, fins i tot durant el període anterior a l'adjudicació del contracte, el SSTI de l'Ajuntament, pot donar de baixa algun equip de la relació, bé per canvis organitzatius dins l'Ajuntament, bé perquè l'equip no es fa servir, bé perquè s'ha canviat per un de més prestacions.

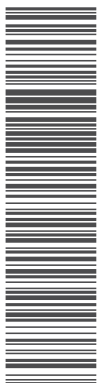
En aquests casos es retornarà el cartutx de tòner sobrant a l'adjudicatari junt amb el número de pàgines impreses fins el moment. A partir d'aquest moment, no és facturarà cap més concepte d'aquest equip.

**5. Inici de la prestació**

Els equips estan connectats a la xarxa municipal i imprimeixen mitjançant 4 servidors dedicats a aquesta tasca. Excepcionalment, en algun dels equips la connexió és per USB.

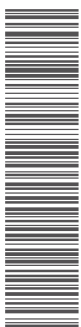
La implantació del servei es farà de manera progressiva. La instal·lació dels tòners i la configuració dels equips al sistema de gestió remot i de gestió d'incidències es realitzarà de forma gradual, iniciant-se com a màxim 5 dies hàbils següents a la comunicació rebuda pel responsable del contracte, havent-se de finalitzar aquests treballs en un termini màxim no superior a 12 dies hàbils d'aquesta comunicació.

DOCUMENT Annex Resolució: JGL 03/07/20 - AN - PPT	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8937802</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>ZBC8Y-100G3-47J62</b> Data d'emissió: <b>9 de julio de 2020 a les 14:34:44</b> Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari General de AJUNTAMENT DE GIRONA.Signat 03/07/2020 14:04
ESTAT <b>SIGNAT</b>	



Aquest document és una còpia del document original, generat segons el procediment informàtic aprovat per Junta de Govern Local de 13 de desembre de 2013. El document electrònic original té la referència 5241851 ZBC8Y-100G3-47J62 CB9E39735112F80AFAC434AC04E351891A9604B8. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web [http://www.girona.cat/verificacio\\_signatura](http://www.girona.cat/verificacio_signatura).

DOCUMENT Altres: <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques</b>	IDENTIFICADORS <b>DOC_ID: 8800299</b>
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: <b>810RM-8J5TQ-YC5DB</b> Data d'emissió: <b>29 de junio de 2020 a les 9:46:02</b> Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de la Secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions de AJUNTAMENT DE GIRONA.Signat 14/05/2020 08:05
ESTAT <b>APROVAT</b>	



COPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 5143459 810RM-8J5TQ-YC5DB 3C6DE1A56839E1ACEB834C0B25E03D758894C7CE) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web [http://www.girona.cat/verificacio\\_signatura](http://www.girona.cat/verificacio_signatura).

El dia d'inici de la prestació s'estendrà l'acta corresponent.

Com que els equips tenen contractat el servei de manteniment i el tòner és propietat del proveïdor que l'executa, el nou proveïdor imprimirà 3 còpies de l'informe del comptador de cada equip, una per l'anterior proveïdor, per poder realitzar la última facturació, l'altre per a control del SSTI i l'altre pel propi adjudicatari.

A continuació, traurà el tòner, el posarà dins una bossa indicant el número d'element informàtic a que pertany, i el precintarà. L'entregarà al SSTI per poder ser tornat a l'empresa que oferia el servei. El contracte s'iniciarà col·locant el nou tòner i amb el número de pàgines impreses, en aquest moment, més 1.

Les despeses de lliurament i de transport del material al lloc acordat, així com les de instal·lació, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

### 6. Facturació

Tots els equips hauran de tenir el mateix cost per pàgina (CPP) per format, un per B/N i un per a color. Aquests preus seran independents del model i volum d'impressió. No es podrà imputar cap tipus de cost variable per digitalització de documents.

Els preus oferts pels licitadors no podran tenir cap tipus de condicionant com un mínim d'impressió, percentatge de cobertura o similar, i es mantindran constants durant tota la vigència del contracte. Per part de l'Ajuntament no hi ha cap compromís per a la realització d'un mínim de pàgines mensual o anual.

Si el volum d'impressions d'un equip és reduït o la lectura és manual, perquè l'equip no està connectat a la xarxa, la facturació per aquest concepte pot ser per un període superior al mes, com a màxim de 6 mesos.

La facturació haurà de coincidir amb els llistats d'impressions que es generin per part del sistema d'informes. Adjunt a la factura es lliurarà el detall d'impressions de cada equip en un format tractable informàticament, on s'indiqui la data d'inici i de fi del període facturat. El format potser txt o xls però mantenint la mateixa estructura durant la vigència del contracte.

### 7. Finalització del contracte

Al finalitzar el contracte, a l'adjudicatari se li retornaran els tòners segons un calendari acordat amb l'Ajuntament, en qualsevol cas, evitant deixar sense servei als usuaris/àries fins la instal·lació dels nous tòners i col·laborant amb el nou adjudicatari. També, informarà de les últimes lectures.

Girona, a data de signatura electrònica