



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES PER LA
CONTRACTACIÓ DE LA IMPRESSIÓ MASSIVA DE
DOCUMENTS I SERVEIS ASSOCIATS PER L'AJUNTAMENT DE
BARCELONA A TRAVÉS DE L'INSTITUT MUNICIPAL
D'INFORMÀTICA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ
PÚBLICA SOSTENIBLE**



ÍNDEX

ÍNDEX.....	2
1. Objecte del servei	4
1.1 Procediment de contractació	5
2. Fases del Contracte	5
2.1 Prestació del servei actual (fase prèvia del contracte)	5
2.2 Prestació del servei (durada del contracte).....	5
2.3 Fases de Prestació del servei	5
3. Pressupost del contracte	8
3.1 Oferta econòmica	8
3.2 Facturació	8
4. Característiques de les dades	9
5. Descripció del diferents productes i elements	10
6. Número d'enviaments	12
7. Aspectes comuns a tots els documents anteriors	13
7.1 Subministrament de paper i sobres.	13
7.2 Desenvolupament de programari	13
7.3 Impressió	13
7.4 Tramesa de les dades a imprimir.....	13
7.5 Format de les dades a imprimir.....	13
7.6 Producció	14
7.7 Encaixat i dipòsit dels documents	14
7.8 Comprovants de treballs realitzats.....	14
7.9 Documentació de processos i productes	15
8. Sistema de comunicacions.....	16
8.1 Línia de comunicacions	16
8.2 Servei de SFTP	17
9. Calendari laboral i horari.....	19
10. Atenció a l'usuari.....	20
11. Pla de contingència	21
12. Acord de Nivell de Servei (ANS)	22
12.1 Paràmetres d'acord de nivell de servei	22
12.1.1 Termini de dipòsit.....	22
12.1.2 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat	22

12.1.3 Comunicacions	23
12.1.4 Gestió del servei	23
12.1.5 Característiques dels indicadors	24
12.1.6 Terminis de dipòsit de documents	26
12.1.7 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat	26
13.Període de posta en marxa del contracte	27
14.Suport a canvis i proves	28
15.Condicions generals d'execució	33
15.1 Seguretat dels sistemes d'informació i protecció de dades	33
15.2 Clàusula de propietat intel·lectual.....	33
15.3 Confidencialitat	33
15.4 Clàusula per accessos potencials.....	Error! No s'ha definit el marcador.
15.5 Clàusula de personal extern	Error! No s'ha definit el marcador.
16.CONDICIONS D'EXECUCIÓ	38
16.1 Sistema de Contingència	38
16. 2 Qualitat del Sistema de Comunicacions	39
16. 3 Capacitat del Sistema de Producció	39
16.4 Qualitat d'impressió	39
16.5 Acompliment dels terminis de producció i dipòsit al distribuïdor postal	40
16.6 Pla de devolució del servei	40
16.7 Les mesures de seguretat.....	40
16.8 Paper	40
17.Model de relació	41
17.1 Comitès Actius del servei.....	41
ANNEXOS.....	43
Annex 1: Tipus de Sobre.....	43
Annex 2: Productes especials.....	44
Annex 3: Graella de Productes.....	45
Annex 4: Indicadors de Mesura (IM) d'Operacions Impressió massiva	46
Annex 5: Mesures a aplicar per part de l'adjudicatari en funció del nivell de seguretat de les dades	51
Annex 6: Prova de verificació tècnica.	54
Annex 7: Aclariments i dubtes	55

1. Objecte del servei

El present contracte de serveis té per objecte la selecció d'una única empresa que s'encarregui de la impressió massiva de documents i serveis associats que l'Ajuntament de Barcelona envia als ciutadans.

Es tracta de diferents documents i es cataloguen en productes.

El proveïdor serà responsable d'imprimir, manipular, ensobrar i transportar els documents fins a dipòsit i a més de la gestió de tots els processos d'impressió lligats a la seva execució. Vol dir que el proveïdor serà també responsable del control de la producció, del manteniment actualitzat de la documentació on es descriu (la forma, particularitats, procés, post procés i lliurament) de cada enviament i la relació directa amb els diferents operadors municipals d'aquest servei de l'Ajuntament de Barcelona i del seu SPD (sector públic dependent).

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI a partir d'ara) tracta dos blocs importants d'impressió massiva diferenciats per la data d'entrega al repartiment. Bloc-1 d'entrega setmanal i Bloc-2 d'entrega diària.

Entre els processos d'Impressió associats a aquests blocs els més representatius són:

- Notificacions de denúncies
- Notificació de sancions
- Notificacions de recursos
- Notificacions de constrenyiment i acumulació
- Notificacions d'embargaments
- Notificacions de liquidació de preus públics
- Rebuts de nòmina
- Certificats d'IRPF
- Notificacions del Padró d'Habitants
- Padrons Fiscals
- Notificacions de Llicències i Inspeccions i Obres

Aquests documents s'han de lliurar ensobrats, amb justificant de recepció (Paper o Prova d'Entrega Electrónica -a partir d'ara PEE-) o sense, en funció de les característiques del producte associat si es tracta d'enviaments de notificacions administratives o d'enviaments ordinaris. Aquests enviaments van agrupats, a cada agrupació l'anomenarem **remesa**.

L'objecte d'aquest plec és definir el contracte i les característiques tècniques dels productes a produir, els principals procediments dels diferents processos vinculats a aquests productes

i el nivell de servei que es demana en la producció de les remeses associades a aquests processos.

1.1 Procediment de contractació

La contractació es realitzarà pel procediment obert simplificat, tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat.

2. Fases del Contracte

2.1 Prestació del servei actual (fase prèvia del contracte)

En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual.

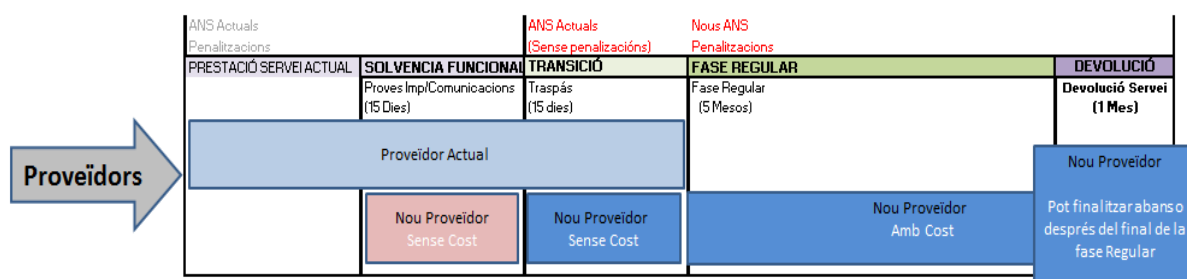
Solvència Funcional: En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i el proposat com nou adjudicatari ha de complir les proves i integracions que l'Institut Municipal d'Informàtica determini per accedir a la formalització de l'adjudicació. Si no es compleixen els requeriments de les proves i integracions que l'IMI determini, quedarà exclòs de la formalització de l'adjudicació i es passarà al següent licitador que hagi quedat segon en la proposta de licitació i així consecutivament.

2.2 Prestació del servei (durada del contracte)

El contracte entrarà en vigor el dia següent a la seva formalització per un període de 5 mesos i 15 dies.

Els primers 15 dies del servei pertanyen a la fase de transició del servei per procedir al traspàs del servei del proveïdor actual al nou adjudicatari. L'adjudicatari no podrà emetre cap factura per les tasques efectuades durant l'esmentada fase. A partir de 15 dies després de la formalització, comença la posada en marxa del servei.

2.3 Fases de Prestació del servei



Fase de Transició: És el període que necessita el nou adjudicatari per poder fer efectiu el control del servei i l'entrada en vigor del contracte.

La transició durarà 15 dies des de la formalització.

A la Fase de transició s'haurà de dur a terme l'activitat de transferència de devolució del adjudicatari que fins ara donava el servei.

- o **Transferència de devolució:** El nou adjudicatari rebrà suport de l'adjudicatari actual i de l'IMI i haurà d'habilitar els mecanismes i medis necessaris que poder absorbir tota aquesta informació. En aquesta fase, l'adjudicatari que fins ara donava el servei continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS.
- o **Preparació de l'Arrancada del servei:** El nou adjudicatari ha d'habilitar tots els mecanismes i medis necessaris per garantir la continuïtat del servei.
- **Fase Regular:** Un cop finalitzi la fase de transició, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis amb els seus propis mitjans per garantir la continuïtat del mateix.
El proveïdor entrant és responsable de les tasques i treballs que estiguin iniciats o pendents d'inici en el moment que assumeixi la responsabilitat del servei.
Podrà realitzar el canvis que cregui necessaris per tal de garantir els objectius definits i els compromisos adquirits durant la fase de licitació.
Té l'obligació de complir les d'ANS (Annex 4 Indicadors de Mesura (IM) d'Operacions Impressió massiva), sent possible incorporar noves ANS i acords que l'IMI pacti amb el proveïdor al llarg de la fase regular fins a la fase de devolució del servei.

Haurà de:

- Mantenir la documentació de servei. La documentació haurà de ser actualitzada davant de qualsevol modificació del servei, i s'haurà de generar la nova documentació que l'IMI consideri necessària en els terminis establerts.
- Complir totes les obligacions del servei, incloent la presentació dels informes acordats per a la supervisió del servei.
- **Fase de Devolució:** L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una transferència de coneixement de 1 mes a partir que el nou contracte marc d'Impressió Massiva del Ajuntament de Barcelona en vigor en l'any 2020 estigui adjudicat, independentment que el servei actual estigui o no finalitzat, a qui l'IMI determini en paral·lel amb els de prestació del servei, si aquesta no ha finalitzat, sense cap afectació al servei.

Es concretarà conjuntament amb l'IMI i el nou adjudicatari un projecte de Devolució amb les fases i tasques d'aquest període, que inclouran, com a mínim:

- Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.

- L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'IMI en la provisió del servei.
- La transferència pràctica tutelada (Shadowing), en la qual el personal designat per l'IMI sigui tutelat pel personal de l'adjudicatari en les tasques i funcions pròpies del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'IMI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.

L'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei.

El proveïdor haurà d'informar sobre els possibles costos de manteniment del seu servei al nou adjudicatari.

El proveïdor haurà de prestar a l'IMI serveis de suport en aspectes relacionats amb el traspàs i la devolució del servei durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats, sense cost addicional per l'IMI.

3. Pressupost del contracte

L'import de licitació del contracte és de 121.000 € IVA inclòs, dels quals 100.000 € corresponen al pressupost net i la resta de 21.000 € a l'IVA del 21 %. Aquesta quantitat anirà a càrrec del pressupost de l'IMI per l'any 2020 .

3.1 Oferta econòmica

Els licitadors presentaran la seva millor oferta econòmica per cadascun dels serveis detallats en aquest plec a través de preus unitaris, sense que en cap cas puguin superar els màxims establerts al plec de clàusules administratives particulars.

3.2 Facturació

L'adjudicatari facturarà mensualment a partir de la data d'inici de servei i una vegada finalitzada la fase de transició del servei, tenim en compte que aquests 15 dies no són facturables.

L'adjudicatari facturarà per mensualitats vençudes en funció dels aspectes definits a l'apartat 4, en el punt 'Productes d'Impressió / Tipus de Facturació'.

Aspectes Tècnics

4. Característiques de les dades

La informació es diposita a l'Impressor en Remeses.



Productes d'Impressió: És on es defineixen totes les particularitats del material a treballar a partir dels següents paràmetres:

- Tipus de facturació
 - Per nombre de Documents (Actual)

Eventualment es poden donar les circumstàncies per poder facturar tant per Remesa com per nombre de pàgines.

- Tipus de producte
 - Notificació Administrativa / PEE, Ordinari

Processos d'usuari: Els productes s'agrupen en Processos per a cada usuari i es on es defineixen la resta de particularitats dels paràmetres propis.

- Usuari, Preu, Remitent
- Entrega al Repartidor
 - Diària / Setmanal
- Fulls per sobre
 - Fixe / Variable
- Impressió
 - B/N
- Mostra Sobre del Procés
 - Imatges PDF's aprovades per la impressió de les dades

Remesa: És el conjunt de documents d'un Procés d'usuari derivada d'un producte agrupades per a què l'impressor pugui imprimir-les i que ve definit per un codi.

Per a cada document de forma individual informa de:

- Empresa Repartiment
 - Indica per cada document a quina empresa es deposita
- Nombre de pàgines del Pdf

Es preveu la possibilitat de l'aparició de noves necessitats o canvis en la producció actual que són en aquest moment difícilment previsibles.

5. Descripció del diferents productes i elements

Tant al **BLOC-1** com al **BLOC-2** hi pot haver tres tipus d'enviaments:

Productes genèrics

- Notificació Administrativa (amb rebut de recepció)
- Notificació Administrativa amb PEE (Certificat electrònic en PDA sense rebut de recepció)
- Document Ordinari

Productes especials

- T16

Aquests productes especials venen descrits en l'annex 2.

Característiques de tots els productes genèrics tractats pel proveïdor d'impressió:

Format de les dades enviades:

- o Un arxiu guia en format XML que conté les dades necessàries per organitzar la producció i la preparació dels albarans necessaris per dipositar a les empreses de repartiment, així com les dades i les característiques dels documents i sobres que formen part del procés d'Impressió.
- o N PDF's que són els documents que van dins del sobre. Aquests PDF's poden no portar les fonts incrustades. A cada sobre poden correspondre 1 o més PDFs.

Paper per als enviaments ensobrats:

- o Paper reciclat 100%
- o A4 o similar (acceptem variacions en la grandària de +/-2%), de 80-90 gr./m2.
- o Paper blanc sense preimprès.
- o Personalització amb paper preimprès per procés a partir d'un o més PDFs

Sobres:

- o Paper reciclat 100%
- o Definit per procés amb remitent.
- o Sempre ha de garantir la confidencialitat de la documentació que porta dins i normalitzat per la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., amb o sense finestreta.
- o Personalització o preimpressió per procés.

Nombre de fulls per sobre:

- o Pot ser fixe o variable, definits per procés.

Periodicitat d'emissió:

- o Cada procés tindrà la seva periodicitat definida.

Tots els dies laborables por haver-hi 1 o més treballs a imprimir.

Periodicitat de Dipòsit:

- o Diari o setmanal, definit per procés.

Característiques dels productes especials tractats pel proveïdor d'impressió:

Veure annex 2 Productes especials



6. Número d'enviaments

El volum previst per aquest contracte és de 1.489.600 aproximadament enviaments, amb la següent proporció i quantitat dels diferents tipus d'enviaments.

Dades previstes

Producte	Tipus	Deposit	Volumetria
Certificat Americà	Certificat	Setmanal	500.000
Certificat Americà (PEE)	PEE	Setmanal	180.000
Ordinari Americà	Ordinari	Setmanal	780.000
T16	Ordinari	Setmanal	5.000
Ordinari Diari	Ordinari	Diari	24.600
			1.489.600

Aquest enviaments com ja hem comentat estan agrupats en remeses.

Actualment (2019) es generen 1.600 Remeses (anuals) de les quals són:

- 640 d'entrega Setmanal
- 960 d'entrega diària.

Aquest volum de remeses és orientatiu.

7. Aspectes comuns a tots els documents anteriors

7.1 Subministrament de paper i sobres.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de tota la gestió del paper. Queda a lliure decisió de l'adjudicatari el volum dels estocs que es puguin necessitar.

Tot el paper utilitzat per a dur a terme l'objecte d'aquest contracte ha de ser obligatòriament amb paper 100% Reciclat.

7.2 Desenvolupament de programari

És responsabilitat dels adjudicataris el desenvolupament del programari necessari per processar els arxius rebuts i imprimir-los segons les instruccions que doni l'IMI pel que fa a impressió, post procés, transport i dipòsit i adaptar-lo a les necessitats canviants que pugui tenir el contracte.

7.3 Impressió

Impressió de la personalització làser o injecció de tinta dels documents a una o dues cares en negre o a color amb una resolució mínima de 300 PPP (punts per polzada). La personalització de sobres i justificants de recepció pot ser de més baixa resolució, però sempre garantint la funcionalitat dels mateixos, amb especial atenció als codis de barres o núvols de punts.

7.4 Tramesa de les dades a imprimir

Les dades a imprimir s'enviaran a través d'un sistema de FTP segur. Les característiques es defineixen en l'apartat de Sistemes de Comunicacions del present Plec de Prescripcions Tècniques.

En la realització de treballs especials o per avaria del sistema de comunicacions instal·lat, l'IMI es reserva el dret d'utilitzar altres suports magnètics o òptics que consideri oportuns per trametre les dades a imprimir. L'adjudicatari haurà de recollir aquests suports en la seu de l'IMI sense càrrec.

7.5 Format de les dades a imprimir

Cadascun dels treballs que l'IMI enviarà a l'adjudicatari està format per:

- Un arxiu guia en format XML que conté les dades necessàries per organitzar la producció i la preparació dels albarans necessaris per dipositar a les empreses de repartiment.
- N PDF que són els documents a imprimir. Aquests PDF poden o no portar les fonts incrustades.
- En la definició de cada procés d'impressió s'enviarà la mostra del sobre a imprimir corresponent.

Aquest treballs estaran segmentats en arxius comprimits. L'IMI i l'adjudicatari pactaran quants enviaments han d'anar en cadascun d'aquests arxius comprimits.

L'IMI està obert a estudiar qualsevol proposta de canvi que plantegi l'adjudicatari amb l'objectiu de facilitar o millorar el servei.

7.6 Producció

L'adjudicatari és lliure d'organitzar la producció a la seva conveniència dins del marc establert per aquest plec tècnic, sempre que es compleixin els requisits definits i el nivell de servei exigint.

7.7 Encaixat i dipòsit dels documents

Els enviaments s'han de lliurar encaixats seguint l'ordre que tenen els arxius que envia l'IMI. Els camps amb la informació necessària per agrupar, organitzar i tornar a ordenar els enviaments estan inclosos en l'arxiu guia que enviarà l'IMI a l'adjudicatari amb cada remesa.

Les caixes han de ser de la grandària necessària i presentar una única fila de documents, i es prendran les mesures necessàries perquè durant el transport els enviaments no es desordenin.

En els dipòsits que els nostres usuaris municipals facin a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. pel sistema SICER és obligatori per part del proveïdor d'impressió fer servir els sistemes de contenidors propis de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. .

Les caixes han d'anar perfectament identificades seguint el criteri que es fixi en cada cas.

És responsabilitat de l'adjudicatari preparar tota la informació/documentació necessària per exemple els albarans de dipòsit, etc., per a cada repartidor i en el cas dels dipòsits a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., seguint el seu format.

En aquest moment hi ha 4 punts diferents de dipòsit dels enviaments, tots ells dins de l'àrea metropolitana de Barcelona i mai no excedirà de 8. En el moment de dipòsit a destí, l'adjudicatari obtindrà l'albarà firmat pel destinatari que posteriorment integrarà a la infraestructura de l'IMI.

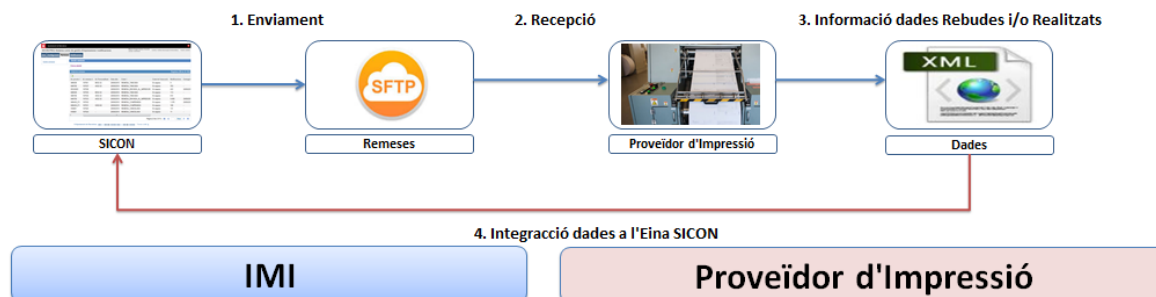
En l'actualitat (2019) tots els punts de dipòsit són a Barcelona:

- 2 de RD post.
- 1 de GTT.
- 1 de Correos.

7.8 Comprovants de treballs realitzats

És responsabilitat de l'adjudicatari notificar a l'eina de l'IMI quins treballs ha realitzat per cada remesa rebuda.

Aquest arxius seran en format Xml's i Pdf's que l'IMI recollirà com a màxim el dia després de la seva activitat, via SFTP del servidor de l'adjudicatari a una hora pactada. Els arxius seran els següents:



Aquest arxius s'agrupen en:

- **INPUT:** Arxiu Xml's de confirmació de recepció de les dades emeses per l'IMI. Aquí es relacionarà en un format pactat les remeses que l'adjudicatari ha rebut.
- **OUTPUT:** Arxiu Xml's de remeses dipositades: Aquí es relacionarà en un format pactat les remeses que l'adjudicatari ha dipositat a les empreses de repartiment amb les quantitats i la data i l'hora d'entrega.
- **ALBARÀ:** Arxiu en format PDF amb la imatge escanejada dels albarans de dipòsit signats per les empreses de repartiment on ha de figurar la data i l'hora d'entrega.
- **MOSTRA:** Arxiu en format PDF amb les imatges escanejades dels producte ensobrat on ha de figurar la data i l'hora de la impressió així com el procés, remesa i document dins de la remesa de la mostra. Aquestes mostres es pactaran amb el proveïdor en una proporcionalitat no superior a 1/10.000 en la planificació habitual o sota demanda si és necessari. (Alta de Processos, Incidències, Auditories o altres).

L'IMI es reserva el dret d'activar altres mecanismes d'intercanvi de dades en cas que ho consideri necessari.

7.9 Documentació de processos i productes

És responsabilitat de l'adjudicatari mantenir tota la documentació que es generi en aquest contracte i que descrigui els tractaments que es fa de les dades rebudes, format de sobres i preimpresos, procés d'impressió, post procés, adreces de dipòsit dels enviaments, etc. i de lliurar-la a l'IMI quan aquest ho sol·liciti.

8. Sistema de comunicacions

Donada la quantitat d'arxius que s'han de transmetre i el volum de la informació que l'IMI haurà d'enviar a l'adjudicatari, les comunicacions prenen un aspecte clau en aquest contracte. Per tal d'assegurar la qualitat d'aquestes, l'adjudicatari nomenarà un responsable de comunicacions del contracte que serà el referent de l'IMI en aquest aspecte. L'adjudicatari és el responsable de mantenir unes comunicacions de qualitat amb l'IMI que permetin el normal desenvolupaments del contracte, i de posar tots els medis humans, tècnics i econòmics per mantenir-les.

Les comunicacions entre l'IMI i l'adjudicatari hauran de complir les següents característiques al llarg de tota la vigència del contracte i seran requisit per poder superar la fase de verificació tècnica (ANNEX 6).

1. Velocitat de transferència mínima garantida en el sentit de l'IMI a l'adjudicatari de 30 Mbits/sg.
2. Disponibilitat de la línia de 99,75% (és a dir, un màxim de 25 minuts de caiguda a la setmana).
3. Fiabilitat de la línia fixada en un màxim de 5 talls de comunicacions a la setmana.

8.1 Línia de comunicacions

Es poden utilitzar 3 tipus de sistemes de comunicacions:

1. **Connexió pública per Internet:** En aquest cas el licitador haurà de disposar d'una línia de comunicació a Internet subministrada per un ISP. El licitador ha de demostrar una velocitat mínima garantida de la connexió a Internet, mitjançant un certificat de l'operador que proporciona la connexió. En aquest certificat hi ha de figurar la velocitat nominal i la velocitat de mínima garantida en la direcció de l'IMI cap al licitador. La velocitat de mínima garantida en sentit IMI a licitador ha de ser igual o superior a 30 Mbits/sg.

Pla de Proves

En la fase de verificació tècnica o en cas que se sospitès d'una reducció significativa de la velocitat de transmissió, l'IMI i l'adjudicatari procediran a realitzar la següent prova per tal d'identificar qui és el responsable de la davallada de la velocitat de transmissió:

- Si es tracta d'una connexió pública a través d' Internet, l'IMI monitoritzarà l'amplada de banda lliure de la seva connexió a Internet, per garantir que aquesta no fa de coll d'ampolla.
- L'IMI notificarà a l'adjudicatari quan es faran les proves i li donarà opció a participar activament en elles.
- Des de l'IMI s'iniciarà la transmissió d'un arxiu tipus (sempre el mateix). Aquesta prova es pot repetir fins a 3 vegades en una sessió de proves i es prendrà com a resultat final el millor dels resultats obtinguts. Entre prova i prova el licitador podrà fer els ajustos que consideri oportuns en el seu sistema per tal de millorar el rendiment del sistema.
- En cas que la prova no sigui satisfactòria, es donarà a l'adjudicatari fins a una setmana de temps per realitzar els canvis que cregui oportú i repetir la prova. Aquesta segona prova es regirà pels mateixos criteris descrits anteriorment.
- En cas que no s'hagi assolit el compromís mínim de velocitat de 30 Mbits/sg, l'IMI es reserva el dret d'activar el Règim Sancionador i fins i tot, a rescindir el contracte.

En cas que la disponibilitat i/o la fiabilitat de les comunicacions es posessin en qüestió, serà la informació del log de les transmissió la que servirà de base per identificar la caiguda dels sistemes de comunicacions i quantificar el nombre d'incidències i la seva durada.

8.2 Servei de SFTP

Sobre el sistema de comunicacions comentat anteriorment, l'IMI desitja muntar un sistema de FTP segur (SFTP) per intercanviar fitxers de manera segura. Per això, els licitadors han de disposar d'un servidor segur i proveir d'un servei de transferència de fitxers al que l'IMI accedirà com a client.

Requeriments Funcionals i Tècnics

Per la implementació del servei SFTP el licitador haurà d'acomplir els següents requeriments mínims.

- Accessible des d'Internet o des del sistema de comunicacions proposat.
- Permetre el sentit bidireccional en les transferències de fitxers: enviar i rebre.

Servidor.

L'empresa disposarà d'un servidor OpenSSH BSD o compatible amb el client OpenSSH de l'IMI, amb les següents característiques referents a la confidencialitat del sistema:

- Servidor OpenSSH o compatible amb el client OpenSSH de l'IMI.
- Accés habilitat amb certificat: clau OpenSSH RSA.

- La clau pública del certificat d'accés de l'IMI, la subministrarà el mateix IMI.
- Manteniment de logs d'accés, accessibles amb 90 dies de caducitat.

Client.

Per part de l'IMI s'accedirà al servei amb client OpenSSH. L'empresa proporcionarà a l'IMI l'adreça del servidor i un usuari.

En la fase de verificació tècnica o en cas que se sospitès d'una reducció significativa de seguretat de les dades, caldrà haver passat les proves de funcionament del servidor i el control de requeriments demanats per l'IMI.

- Confidencialitat. Comprovació d'accessos i permisos.
- Integritat. Proves de talls de connectivitat amb gestió de les excepcions produïdes durant el procés i resultat sobre els fitxers transferits.

Recomanacions

En base a l'experiència adquirida en altres projectes similars, l'IMI fa les següents recomanacions sobre la implementació del servidor segur de l'empresa.

- Control estricte de permisos d'accés, sols sftp i chroot d'usuari.
- En cas que es vulgui filtrar l'accés per IP del client SFTP, l'IMI proporcionarà les adreces des d'on s'establiran les connexions.

Aspectes Organitzatius

9. Calendari laboral i horari

Hi ha quatre aspectes a considerar en quant a calendari i horari:

- Tramesa d'arxius mitjançant sistema de comunicacions:
 - Es podrà realitzar en qualsevol moment, 24 hores/dia els 7 dies de la setmana.
- Impressió i manipulats:
 - Aquest plec no obliga a cap calendari ni horari concret i és l'adjudicatari qui lliurement organitzarà la seva producció.
- Dipòsit:
 - L'horari de dipòsit dels documents impresos serà el que s'acordi amb els diferents empreses de repartiment i complint els Acords de Nivell de Servei.
- Gestió del servei:
 - L'horari serà laboral de 09:00 a 17:00h segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

En aquest contracte, s'usarà com a referència el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

10. Atenció a l'usuari

L'IMI desitja que existeixi una relació directa entre l'adjudicatari i els diferents usuaris del servei amb la mínima intervenció per part de l'IMI. Per tant, l'adjudicatari posarà a disposició d'aquest contracte un servei d'atenció als usuaris que serà el responsable de realitzar les següents tasques dins de l'objecte del contracte i en horari laboral:

- Informar a cadascun dels diferents operadors municipals de possibles ajornaments en la data prevista de dipòsit d'un lot d'enviaments
- Rebre i resoldre les possibles reclamacions que facin els diferents operadors municipals
- Re-impressió i/o retirada de Documents enviats.
- Coordinar hores i lloc de dipòsit de lots d'enviaments amb els operadors municipals
- Donar informació sobre l'estat dels diferents treballs i la data prevista de dipòsit
- Assessorar als usuaris en la millor manera de fer treballs especials o complementaris als definits en aquest plec, elaborar els pressupostos si s'escau, dissenyar-los i posar-los en producció.

11. Pla de contingència

Atesa la importància de les prestacions objecte d'aquest contracte, l'IMI vol garantir el servei a través d'un Pla de contingència que presentarà el licitador en la fase de transició del servei i ha de ser aprovat per l'IMI.

En aquest Pla s'hauran de descriure els possibles factors que puguin afectar el servei en les diferents fases del mateix i els mecanismes a executar per garantir la continuïtat del servei.

Per aquesta raó els licitadors estan obligats a disposar d'un centre de producció de contingència, ja sigui propi, del grup al que pertany el licitador o subcontractat a una tercera empresa, amb el que pugui garantir la continuïtat del procés productiu en els mateixos termes que es preveuen en aquest plec durant el temps en que es mantingui la contingència. Aquest centre de contingència ha d'estar ubicat a més de 1 Km de les instal·lacions productives del licitador per evitar que una possible incidència pugui afectar a tots dos centres.

Aquest sistema de contingència inclou els sistemes de comunicació amb l'IMI, els sistemes d'informació necessaris per processar la informació i els equips d'impressió i acabat i ha de ser suficient per fer front a les següents contingències:

1. Pèrdua de comunicació del licitador amb l'IMI. Això no inclou els equips i serveis dels que l'IMI és responsable.
2. Inoperància dels sistemes d'informació del licitador per avaria greu o per incident greu en les seves instal·lacions principals
3. Inoperància dels equips d'impressió o acabat per incident greu en les seves instal·lacions principals

Aquest Pla ha d'estar plenament operatiu durant tota la vida del contracte i l'IMI es reserva el dret de verificar la seva existència i el correcte funcionament obligant a l'adjudicatari a produir una determinada comanda a través d'aquest sistema amb un preavis màxim de 3 dies entre altres coses.



12.Acord de Nivell de Servei (ANS)

12.1 Paràmetres d'acord de nivell de servei

L'execució d'aquest contracte es regirà pels següents paràmetres de nivell de servei:

1. Puntualitat en el dipòsit dels enviaments impresos
2. Nombre d'enviaments afectats per problemes de qualitat que han estat detectats i reportats
3. Problemes de comunicacions
4. Problemes de gestió del servei

12.1.1 Termini de dipòsit

Cada arxiu que l'IMI envia a imprimir té el seu termini de dipòsit que es calcula en el moment de la transmissió i està definit per cada procés. Els grups que en aquest moment estan identificats són els següents:

- Processos Setmanals
 - Aquells arxius que s'enviïn a imprimir abans de les 15:00 hores del matí del dilluns de cada setmana es lliuraran el dijous següent abans de les 12:00 h. Hi ha l'excepció dels padrons de l'IBI (150.000 enviaments) i l'IVTM (550.000 enviaments) que tindran com a data de dipòsit una setmana més tard del que els pertocaria.
- Processos Diaris
 - Aquells arxius que s'enviïn a imprimir abans de les 15:00 hores del matí de cada dia laboral es lliuraran el següent dia laboral abans de les 15:00 h.

En cas que el dia previst de dipòsit sigui festiu, es posposarà al següent dia laborable, a no ser que l'adjudicatari i l'usuari responsable dels enviaments pactin una altra cosa.

Es considera com a data de dipòsit d'un arxiu la que figura en l'arxiu de retorn OUTPUT i es podrà corroborar amb l'ALBARÀ descrit a l'apartat 6.8 d'aquest plec.

En casos excepcionals com poden ser processos electorals o enviaments d'urgència, es podran acordar terminis de dipòsit diferents als establerts en aquest apartat sempre de mutu acord entre IMI, proveïdor i distribuïdors postals.

Es recorda que en aquest contracte s'usarà com a referència el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

12.1.2 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat.

Un problema de qualitat es catalogarà en una de les següents categories:

- Problemes lleus. Són aquells problemes menors lligats més a temes de forma com ara mal encolat o plegat, trepats mal realitzats, impressió de mala qualitat ...
- Problema greu. Són aquells que poden afectar a la validesa del document, i que pot comportar algun problema de tipus legal en el procés de notificació, i poden arribar a invalidar el procés pel qual s'ha imprès el document i per tan representar costos econòmics per l'IMI. Pertanyen a aquest cas reversos de notificacions erronis, textos legals no acabats d'imprimir, cares i reversos dels documents decalades, dades dels justificants de recepció o de l'adreça de lliurament no coincidents amb la personalització dels documents que porten.
- Problemes molt greus. Són aquells que poden comportar una lesió en la imatge de l'Ajuntament de Barcelona davant dels ciutadans.

L'adjudicatari està obligat a repetir la impressió total o parcial dels arxius afectat per problemes de qualitat atribuïts a l'adjudicatari sempre que l'usuari ho indiqui. L'adjudicatari haurà de lliurar els documents en el termini màxim de 2 dies a partir de que rebi el requeriment formal si es tracta de menys de 150.000 documents, i de 4 dies si es tracta de més quantitat. Si els problemes de qualitat són atribuïbles a l'adjudicatari, aquesta nova impressió anirà al seu càrrec.

L'acumulació de 3 Problemes Lleus, al llarg de la durada del contracte és equivalent a un problema Greu, i l'acumulació de 3 problemes greus al llarg de la durada del contracte és equivalent a un problema molt greu. L'acumulació de 3 problemes molt greus és una possible causa de resolució del contracte.

12.1.3 Comunicacions

L'adjudicatari està obligat a mantenir els sistemes de comunicacions actius 24X7 amb alta disponibilitat de forma que es garanteixin les comunicacions.

En el seu defecte ha de tenir un pla de contingència de forma que garanteixi que el servei no es veu afectat.

- Disponibilitat de la línia de 99,75% (és a dir, una màxim de 25 minuts de caiguda a la setmana).

12.1.4 Gestió del servei

L'adjudicatari està obligat a atendre a l'oficina tècnica d'Impressió de l'IMI (a partir d'ara SIM) així com als usuaris del servei en cas que ho necessitin.

També té l'obligació de generar la documentació tant operativa com de gestió que es demani al servei.

- Queixes al servei
 - Queixes lleus: Són aquelles que fan referència als temps de resposta, documentació, males formes, etc.
 - Queixes greus: Són aquelles que poden afectar al funcionament del servei i poden generar un problema de tipus legal en el procés de notificació o representar costos econòmics per l'IMI.
 - Queixes molt greus. Són aquells que poden comportar una lesió en la imatge de l'Ajuntament de Barcelona davant dels ciutadans.
- Retard a l'hora de generar la documentació del servei
 - o Externa pels Repartidors (Albarans d'entrega, etc)
 - o Interna al SIM o a l'IMI (Fitxers d'informació de comprovants de treballs realitzats)
- Manca de resposta del servei sobre qüestions referents al mateix.

Un mateix fet pot generar diversos incompliments. La definició de la gravetat del fet mai serà competència del proveïdor.

Nivell de servei exigít

El nivell de servei que ha de donar l'adjudicatari és defineix a l'ANNEX 4 d'aquest document.

Aquest valors s'han de complir en les revisions mensuals i fan referència al mes anterior.

Càlcul del Nivell de Servei

Els nivells de servei es calcularan mensualment de la següent manera:

12.1.5 Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents...)
- Grau de l'indicador (pren valors de 1 a 4).
- Pes de l'indicador. Mesura el grau d'importància de l'indicador respecte a l'indicador superior.
- Periodicitat. Freqüència d'actualització del valor de l'indicador.

Els indicadors de mesura tindran addicionalment les següents característiques:

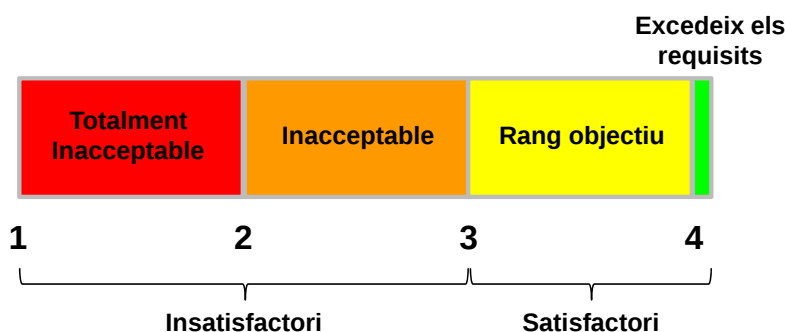
- Criticitat. Determina si l'indicador de mesura és o no crític.
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.

- Llindars de grau per a la definició dels trams. Aquest tram permeten l'obtenció del grau de l'indicador de mesura. Aquests llindars de grau poden tenir associats valors de millora en el temps.

Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot estar dins els següents trams de valors:

- 1-1,99 Totalment inacceptable
- 2-2,99. Inacceptable
- 3-3,99. Rang objectiu
- 4. Excedeix els requisits



El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el nivell 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

Aquesta escala de valors permet una major facilitat d'anàlisi i la consolidació de diferents indicadors.

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Fórmula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

12.1.6 Terminis de dipòsit de documents

La data i hora que s'usarà per seguir el Nivell de Servei de dipòsit de les remeses del contracte i per aplicar el règim sancionador serà la que figuri en l'arxiu de retorn OUTPUT i es podrà corroborar amb l'ALBARÀ descrit a l'apartat 6.8 d'aquest plec.

12.1.7 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat

En el moment en què es detecti l'existència d'un lot de documents amb problemes de qualitat, l'adjudicatari avaluarà conjuntament amb l'usuari i l'IMI el nombre de documents afectats pel problema.

Serà l'usuari qui qualificarà la gravetat del problema de qualitat.

Sancions i rescissió del contracte per incompliment del Nivell de Servei

S'ajustaran al que es descriu en el Plec de Clàusules Administratives.

13.Període de posta en marxa del contracte

És obligació de l'adjudicatari posar tots els mitjans humans i tècnics per la posada en marxa del servei.

En cas que el dia de la posada en marxa del servei l'adjudicatari no estigués en disposició de realitzar el servei objecte d'aquest contracte, l'IMI es reserva el dret a aplicar el règim sancionador i a rescindir el contracte tal i com s'especifica a la Clàusula 19 del Plec Administratiu.

El nou adjudicatari haurà d'establir i comunicar a l'IMI les aliances o acords que consideri oportunes per tal d'aprovisionar, de forma total o parcial, el servei.

14. Suport a canvis i proves

L'adjudicatari està obligat a donar suport tant en recursos humans com en recursos tècnics a aquelles proves que l'Ajuntament de Barcelona o IMI desitgin fer en qualsevol moment de cara a avaluar possibles canvis i evolucions del contracte o per tal de resoldre problemes o incidències que es produeixin. Aquest suport serà sense càrrec.

15. LOPDiGDD

L'adjudicatari, com a encarregat de tractament de les dades de caràcter personal a les que tindrà accés, que es concreten en dades especialment protegides pel seu nivell molt crític o crític, i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament que li seran cedides, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.

Aquesta finalitat és la d'imprimir, manipular, ensobrar i transportar els documents prèviament cedits en arxius, fins a dipòsit i a més de la gestió de tots els processos d'impressió lligats a la seva execució. Vol dir que el proveïdor serà també responsable del control de la producció, del manteniment actualitzat de la documentació on es descriu (la forma, particularitats, procés, post procés i lliurament) de cada enviament i la relació directa amb els diferents operadors municipals d'aquest servei de l'Ajuntament de Barcelona i del seu SPD (sector públic depenent).

Aquests documents s'han de lliurar ensobrats, amb justificant de recepció (Paper o Prova d'Entrega Electrónica -a partir d'ara PEE-) o sense, en funció de les característiques del producte associat si es tracta d'enviaments de notificacions administratives o d'enviaments ordinaris. Aquests enviaments van agrupats, a cada agrupació l'anomenarem remesa.

Aquesta obligació esdevé obligació essencial del contracte als efectes d'allò previst a la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP, de causes de resolució del contracte.

- Presentar, abans de la formalització del contracte, una declaració a la que posi de manifest on es trobaran ubicats els servidors i des d'on es portaran a terme la

prestació dels serveis associats a aquests, així com comunicar qualsevol canvi que es produeixi, durant tota la vida del contracte, de la informació inicialment facilitada a l'anterior declaració.

Aquesta obligació esdevé obligació essencial del contracte als efectes d'allò previst a la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP, de causes de resolució del contracte.

- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La

comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut).

- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.

En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:

1.L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

2.L'encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades
- b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.

- d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
 - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
 - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
 - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
 - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
 - Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
 - Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.

Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

16. Condicions generals d'execució

15.1 Seguretat dels sistemes d'informació i protecció de dades

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a organisme autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garanti dels Drets Digitals, així com de la resta de normativa aplicable.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

15.2 Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels productes correspon al fabricant dels mateixos.

15.3 Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Administració Municipal.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures

necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

15.4 Protecció de dades de caràcter personal

L'adjudicatari, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 - o El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
 - o Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 - o Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.

- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
 - o L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.
 - o Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:
 1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
 2. Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
 3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

- o L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.
- o La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:
 1. La naturalesa de la violació de les dades.

2. Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
- o Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - o Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
 - o Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
 - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - o La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - o La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - o La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - o Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
 - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
 - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
 - Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.

- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació):

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

17. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Els possibles costos associats d'aquest apartat aniran a càrrec del licitador.

16.1 Sistema de Contingència

Tal com està previst en l'apartat "Pla de Contingència" del Plec Tècnic, l'adjudicatari haurà de disposar d'un centre i/o sistema de contingència i continuïtat de negoci que permeti mantenir la producció en cas d'incidència greu en alguna de les instal·lacions del licitador.

Ha de disposar d'un centre de contingència separat físicament del centre de producció un mínim de 1 Km. En cas que aquests serveis de contingència no es realitzin en instal·lacions del propi licitador sinó que els tingui delegats a un tercer, caldrà acreditar la seva disponibilitat mitjançant còpia del contracte i/o acord que tinguin establert. L'empresa licitadora haurà d'acreditar aquest extrem aportant l'adreça del centre de contingència, així com el document fefaent que acrediti la titularitat i l'ús del local (escriptura de titularitat, contracte de lloguer, comprovant de pagament d'impostos...).

Això inclou els sistemes de comunicació amb l'IMI, els sistemes d'informació necessaris per processar la informació i els equips d'impressió i acabat. Aquesta obligació s'acreditarà al començament del contracte descrivint breument el procediment que s'aplicarà per tal de fer front a les següents contingències:

1. Pèrdua de comunicació del licitador amb el seu proveïdor principal de comunicacions
2. Inoperància dels sistemes d'informació del licitador per avaria greu o per incident greu en les seves instal·lacions principals
3. Inoperància dels equips d'impressió o acabat per incident greu en les seves instal·lacions principals

Aquest centre i/o sistema de contingència haurà de estar disponible a partir del moment del començament del contracte. En cas que aquests serveis de contingència no es realitzin en instal·lacions del propi licitador si no que els tingui delegats a un tercer, caldrà acreditar la seva disponibilitat mitjançant còpia del contracte i/o acord que tinguin establert.

Aquest sistema ha d'estar plenament operatiu durant tota la vida del contracte i l'IMI es reserva el dret de verificar la seva existència i el correcte funcionament, requerint a l'adjudicatari a produir una determinada comanda a través d'aquest sistema, amb un preavís màxim de 3 dies. Per tant, és obligació de l'adjudicatari permetre i fer possible l'entrada dels tècnics de l'IMI a les instal·lacions de contingència per dur a terme aquesta verificació, ja sigui un centre de contingència propi o estigui subcontractat a un tercer.

16. 2 Qualitat del Sistema de Comunicacions

Tal com s'explica en l'apartat "Sistema de Comunicacions" del Plec Tècnic, és molt important per la bona evolució d'aquest contracte mantenir la qualitat de les comunicacions. L'adjudicatari, haurà de posar a disposició del contracte un sistema de comunicacions que doni una velocitat superior a 30 Mbts/sg. Per això haurà de presentar la documentació tècnica del proveïdor de comunicacions on es descrigui el sistema, la seva velocitat nominal i la seva velocitat mínima garantida, tot en Mbts/sg, d'acord amb el que s'estipula a l'apartat 7 del PPT.

Per tant, és obligació de l'adjudicatari vetllar perquè el sistema compleixi les següents característiques:

1. Velocitat de transferència mínima garantida en el sentit de l'IMI a l'adjudicatari de 30 Mbts/sg.
2. Disponibilitat de la línia de 99,75% (és a dir, una màxim de 25 minuts de caiguda a la setmana.
3. Fiabilitat de la línia fixada en un màxim de 3 talls de comunicacions a la setmana.

En cas que es produeixi una reducció de la qualitat d'aquestes comunicacions, és obligació de l'adjudicatari posar tots el medis tècnics i humans, propis i aliens, necessaris per recuperar la velocitat de transmissió als mínims exigits.

16. 3 Capacitat del Sistema de Producció

Disposar de sistemes producció amb capacitat superior a 10.000 enviaments per hora. Això inclou tots els sistemes necessaris, tan d'impressió com plegat, ensobrat, acabat, etc. Per acreditar-ho presentarà una relació dels sistemes que el licitador posarà a disposició d'aquest contracte, relacionant-hi les principals característiques tècniques del maquinari. El licitador haurà d'acreditar que els seus sistemes compleixen amb tots els requisits, mitjançant una relació del maquinari dedicat a aquest contracte amb el detall de les seves característiques tècniques i una declaració responsable conforme aquest maquinari es dedicarà a l'execució d'aquest contracte i que aconsegueix els requeriments definits al punt 7 del PPT.

16.4 Qualitat d'impressió

A petició de l'usuari del servei, l'adjudicatari està obligat a repetir la impressió total o parcial dels arxius afectats per problemes de qualitat i que afectin a la validesa del document com poden ser textos retallats o il·legibles, codis de barra o codis de punts il·legibles, dades del destinatari mal enquadrades que no coincideixin amb la finestra del sobre, etc.

L'adjudicatari haurà de lliurar els documents en el termini màxim de 2 dies a partir de que rebí el requeriment formal si es tracta de menys de 150.000 documents, i de 4 dies si es

tracta de més quantitat. Si els problemes de qualitat són atribuïbles a l'adjudicatari, aquesta nova impressió anirà al seu càrrec.

16.5 Acompliment dels terminis de producció i dipòsit al distribuïdor postal

L'adjudicatari podrà organitzar la producció a la seva conveniència però acomplint estrictament els terminis de dipòsit definits per cada procés tal com s'especifica en l'apartat 12.1.1 del Plec Tècnic. Els retard en aquest lliurament podrà comportar les sancions previstes en l'article 193 de la LCSP i fins i tot la resolució del contracte.

16.6 Pla de devolució del servei

L'adjudicatari haurà d'acordar amb l'Ajuntament el Pla de devolució del servei que garanteixi una correcta transferència de coneixements a un possible nou adjudicatari en acabar la vigència d'aquest contracte per tal de garantir en tot moment la continuïtat del servei, tal i com es detalla en l'apartat 2.2 del PTT.

16.7 Les mesures de seguretat

Les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari seran les corresponents al nivell mig, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.

16.8 Paper

D'acord amb el que estableix la instrucció d'alcaldia de 10/05/2015, tot el paper i els sobres que s'utilitzin en la impressió dels enviaments objectes del contracte haurà de ser paper fabricat exclusivament (100%) amb fibres reciclades.”

18. Model de relació

17.1 Comitès Actius del servei

En iniciar-se el contracte, l'adjudicatari anomenarà un Cap de Projecte.

Un cop adjudicat el contracte, es definiran els diferents fluxos de treball entre l'IMI, els seus usuaris i l'adjudicatari. En aquest fluxos es definirà quines persones poden demanar cadascuna de les tasques objecte d'aquest contracte, com ho faran, qui estarà informat, com es registraran i com s'aprovaran per posar-les en producció.

Per tal de seguir aquest contracte s'estableixen 2 grups de treball que vetllaran pel correcte funcionament del mateix:

Comitè de Seguiment de l'Acord de Nivell de Servei

És el comitè que vetlla per la qualitat del servei.

Format per:

- El/la Responsable d'Operacions de l'IMI o persona en qui delegui
- Si així és requerit, qualsevol dels usuaris de l'Ajuntament o SPD que usen aquest servei
- Si així és requerit, el Cap de Projecte de l'adjudicatari

Competències:

- Seguiment de l'Acord de Nivell de Servei
- Comunicar la proposta d'elevat al Comitè de Direcció l'aplicació del règim sancionador.
- Proposar canvis en l'Acord de Nivell de Servei
- Proposar canvis orientats a millorar el servei.
- Sol·licitar dades del servei addicionals o informes ad-hoc.

Periodicitat de la reunió: Mensual o a petició dels membres que formen el comitè.

El SIM serà l'encarregat de la relació entre els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona i SPD, amb el proveïdor d'impressió en les funcions de Gestió de la demanda i/o aspectes tecnològics dels contractes derivats.

Grup Operatiu

És el grup de persones que vetlla pel dia a dia dels serveis objecte d'aquest contracte.

Format per:

- El responsable operatiu de cadascun dels usuaris
- El responsable operatiu del servei per part de l'adjudicatari
- Si així és requerit, el responsable operatiu del SIM de l'IMI, o en qui ell/a delegui, cas que les incidències o els canvis tinguin implicació tecnològica



Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

Competències:

- Proposar i autoritzar els canvis tècnics o tecnològics de manteniment evolutiu
- Canal de comunicació
- Primer nivell de comunicació d'incidències detectades.

Periodicitat de la reunió:

A petició de qualsevol dels membres, però donant prioritat a l'ús del correu electrònic i del telèfon.

Jordi Cirera Gonzalez
Director d'Operacions i sistemes

Felipe Rivero Gayo
Tècnic responsable del contracte



ANNEXOS

Annex 1: Tipus de Sobre

Característiques Sobre

Tots els sobres han de ser :

- o Acceptats i normalitzats per la societat de Correos y Telégrafos.
- o En cas de portar finestreta han de ser d'un material transparent que permeti veure nítidament el contingut.

Per procés poden ser:

- o Pre impressió en negre del sobre amb remitent per procés.
- Format Americà. (Documents de 1 a 5 Fulles)
 - o Amb finestreta a la dreta.
- Format Bossa. (Documents a partir de 21 Fulles)
 - o Amb finestreta a la dreta.

Per Tipus de Carta el sobre pot ser:

- Certificat: Amb avis de recepció incorporat.
- PEE: Sense avis de recepció incorporat (Es treballa digitalment).
- Ordinari: Sense avis de recepció incorporat

Annex 2: Productes especials

T16

- Impressió a Color
 - Periodicitat Procés: Mensual.
 - Entrega: Setmanal
 - Volumetria: (Prevista 2020): 14.000 Documents Anuals.
 - Sobre Exterior Format C5.
 - Amb finestra a la dreta.
 - Inserts per sobre **(1)** :
 - Sobre de retorn Full color C5
 - 3 Fulles full color (Sol·licitud, resguard i comprovant)
 - Llibret grapat full color C5
 -
- ⁽¹⁾ Anualment hi haurà un transport a càrrec de l'adjudicatari dels inserts proporcionats per l'usuari amb origen en l'Àrea Metropolitana de Barcelona fins a les seves instal·lacions productives.

Totes les altres característiques no descrites en aquest annex són iguals a les descrites a l'apartat de productes d'aquest plec tècnic.

Annex 3: Graella de Productes

Productes	Tipus	Impressió	Dipòsit
Notificació Americà	Certificat	B/N	Setmanal
Notificació Americà	PEE	B/N	Setmanal
Ordinari Americà	Ordinari	B/N	Setmanal
Ordinari Americà	Ordinari	B/N	Diari
T16 (C5)	Ordinari	Color	Setmanal

Annex 4: Indicadors de Mesura (IM) d'Operacions Impressió massiva

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits per les Operacions d'impressió massiva:

Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Falta	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.OPI.1	% de Remeses entregades a dipòsit	Representa el termini d'entrega a dipòsit de les remeses impreses (conjunt documents impresos).	Gestió Operacions Impressió massiva	(Núm. Remeses entregades en data/Núm. Remeses entregades)x100 SICON	Setmanal	lleu	90%	93%	95%	>95%	1%
1	IM.OPI.2	Comunicacions	Representa les manques de comunicació que tenen afectació al servei	Comunicacions	Indisponibilitat del servei amb afectació	Mensual	greu	>3	>1	0	0	1%
1	IM.OPI.3	Integracions	Representa la manca de integració de les dades amb el servei	Integració	(Num Remeses integrades en data / Total remeses Entregades) x 100 SICON	Mensual	lleu	90%	93%	95%	>95%	1%

Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Falta	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.OPI.4	% remeses afectades per problemes molt greus.	Són aquelles remeses que un problema amb elles poden comportar una lesió en la imatge de l'Ajuntament de Barcelona davant dels ciutadans. Pactat amb el usuari.	Gestió Operacions Impressió massiva	(Nº remeses amb problemes greus/ Nº de remeses total dipositades en una setmana)x100	Setmanal	Molt greu	3%	1%	0%	0%	

Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Falta	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.OPI.5	% remeses afectades per problemes greus.	Són aquelles remeses que un problema amb elles poden afecta a la validesa del document, i que pot comportar algun problema de tipus legal en el procés del notificació, i poden arribar a invalidar el procés pel qual s'ha imprès el document i per tan representar costos econòmics per l'Ajuntament de Barcelona.	Gestió Operacions Impressió massiva	(Nº remeses amb problemes greus/ Nº de remeses total dipositades en una setmana)x100	Setmanal	greu	5%	2%	1%	0%	2%

Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Falta	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.OPI.6	% remeses afectades per problemes lleus.	Són aquells problemes menors lligats més a temes de forma com ara mal encolat o plegat, trepats mal realitzats, impressió de mala qualitat, etc.	Gestió Operacions Impressió massiva	(Nº remeses amb problemes lleus/ Nº de remeses total dipositades en una setmana)x100	Setmanal	lleu	10%	5%	3%	<3%	1%
1	IM.OPI.7	Num Queixes molt greus.	Són aquells que poden comportar una lesió en la imatge de l'Ajuntament de Barcelona davant dels ciutadans	Gestió Operacions Impressió massiva	Num Queixes sobre el servei	Setmanal	Molt greu	3	1	0	0	

Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Falta	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.OPI.8	Queixes greus.	Són aquelles que poden afectar al funcionament del servei i poden generar un problema de tipus legal en el procés de notificació o representar costos econòmics per l'Ajuntament de Barcelona	Gestió Operacions Impressió massiva	Num Queixes sobre el servei	Trimestral	greu	>2	2	1	0	2%
1	IM.OPI.9	Queixes lleus.	Són aquelles que fan referencia als temps de resposta, documentació, males formes, etc	Gestió Operacions Impressió massiva	Num Queixes sobre el servei	Bimestral	lleu	>2	2	1	0	1%



Annex 5: Mesures a aplicar per part de l'adjudicatari en funció del nivell de seguretat de les dades. art. 80 Reglament de protecció de dades:

El contractista es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

El contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

El contractista no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

1.- L'adjudicatari està obligat a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i l'obligació de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatari serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

2.- El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions,

pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l' estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin segons el nivell de seguretat dels fitxers que s'estableix en l'apartat anterior, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista i estarà obligat a la seva implantació.

L'adjudicatari tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatari).

El contractista té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.

El contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

3.- L'Ajuntament de Barcelona podrà verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.

5.- Una vegada executat el contracte, l'adjudicatari haurà de destruir o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.

6. L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades

Annex 6: Prova de verificació tècnica.

VERIFICACIO TÈCNICA PREVIA A L'ADJUDICACIÓ

Un cop acreditada la solvència econòmica i financera i la solvència tècnica o professional, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de fer una verificació tècnica prèvia a l'adjudicació

Cadascun d'aquests BLOCs es realitzaran de forma independent i és requisit imprescindible superar tots els blocs per poder atorgar l'Adjudicació definitiva.

Cas que l'empresa proposada com a adjudicatària no superi aquesta prova, es proposarà com a adjudicatària l'empresa que hagi quedat en segona posició que haurà de superar també amb caràcter previ a l'adjudicació definitiva aquesta verificació tècnica. Si la segona no supera la verificació tècnica es proposarà la tercera classificada i així successivament.

Els possibles costos derivats d'aquesta proves seran a càrrec dels licitadors.

Les proves consistiràn en:

BLOC 1: Sistema de comunicacions

Es requereix que l'adjudicatari estableixi una línia de comunicacions estable i segura per poder fer les comunicacions.

Els requisits que ha de complir i les proves que ho verifiquen es descriuen a l'apartat 7 d'aquest plec.

Per establir aquest sistema de comunicacions tindrà un període màxim de 15 dies.

BLOC 2: Proves d'Impressió

Aquestes proves consistiran en l'enviament de remeses en fitxers amb dades de productes per la seva impressió i retorn, també es provaràn els mecanismes de Re-impressió i/o retirada.

Seràn els diferents usuaris descrits al plec els que donaran el vist i plau a les proves d'impressió.

Aquestes proves no excediran les 300 unitats a fabricar i no seran més de 30 remeses.

Per validar les proves d'impressió tindrà un període màxim de 15 dies.

L'empresa haurà d'assolir els requeriments de qualitat exigits als apartats 4 i 6 del PPT

ANNEX 7: Aclariments i dubtes

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: **dep_explicitacions@bcn.cat**

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte Servei Impressió Massiva.: [Número d'expedient del contracte]

Es convocarà una sessió informativa per tal d'aclarir als licitadors interessats en presentar oferta tots els dubtes que els puguin sorgir. Aquesta sessió es celebrarà a partir dels 5 dies hàbils posteriors al dia següent de la data de publicació de l'anunci de licitació a la plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya. El lloc, el dia i l'hora d'aquesta sessió es publicarà a l'anunci de licitació en el perfil del contractant (www.bcn.cat/perfildecontractant).

Els licitadors hauran d'enviar els dubtes a ser tractats a la sessió informativa, amb una antelació mínima de dos dies hàbils.