

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
REGULADORES PER LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS D'IMPRESSIÓ A TRAVÉS DE
SICON I SERVEIS ASSOCIATS PER
L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I EL SEU
SECTOR PÚBLIC DEPENDENT

ÍNDEX

ÍNDEX	2
1. Objecte del servei.....	4
2. Fases del Contracte	6
2.1 Fase de transició	6
2.2 Fases de Prestació del servei	6
Aspectes Tècnics	9
3. Característiques de les dades	9
4. Descripció del diferents productes i elements	10
5. Número d'enviaments.....	12
6. Aspectes comuns a tots els documents anteriors	13
6.1 Subministrament de paper i sobres.....	13
6.2 Desenvolupament de programari	13
6.3 Impressió.....	13
6.4 Tramesa de les dades a imprimir	13
6.5 Format de les dades a imprimir	14
6.6 Producció	14
6.7 Encaixat i dipòsit dels documents.....	14
6.8 Comprovants de treballs realitzats	15
6.9 Documentació de processos i productes.....	16
7. Sistema de comunicacions.....	16
7.1 Línia de comunicacions	17
7.2 Servei de SFTP	18
Aspectes Organitzatius	19
8. Calendari laboral i horari	19
9. Atenció a l'usuari	19
10. Pla de contingència	20
11. Acord de Nivell de Servei (ANS)	21
11.1 Paràmetres d'acord de nivell de servei.....	21
11.1.1 Termini de dipòsit	21
11.1.2 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat.	22
11.1.3 Comunicacions.....	23
11.1.4 Gestió del servei.....	23
11.2 Nivell de servei exigít.....	24
11.3 Càlcul del Nivell de Servei.....	24
11.3.1 Característiques dels indicadors.....	24
11.3.2 Terminis de dipòsit de documents	25
11.3.3 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat	25
11.4 Sancions i rescissió del contracte per incompliment del Nivell de Servei.....	26
12. Període de posta en marxa del contracte.....	26
13. Suport a canvis i proves	26
14. Model de relació	27
14.1 Participants en l'Acord Marc i en la contractació basada	27
14.2 Comitès Actius del servei	28
15. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu	30

15.1	Responsable de seguretat.....	30
15.2	Confidencialitat.....	31
15.3	Clàusula programari i metodologia de desenvolupament.....	32
16.	Clausules compliment ENS normatiu	32
	Annexos	36
	Annex 1: Tipus de Sobre	36
	Annex 2: Productes especials	37
	Annex 3: Graella de Productes.....	38
	Annex 4: Indicators de Mesura (IM) d'Operacions Impressió massiva.....	39
	Annex 5: Prova de verificació tècnica.....	42
	Annex 6: Sobre C5 eleccions	44

1. Objecte del servei

El present acord marc de serveis té per objecte la selecció d'una única empresa que s'encarregui de la impressió de documents a través de SICON 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 al 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' Ajuntament de Barcelona tracta tres blocs importants d'impressió diferenciats per la data d'entrega al repartiment: Bloc-1 d'entrega setmanal, Bloc-2 d'entrega diària i Bloc-3. Entrega especial eleccions.

Entre els processos d'impressió associats a aquests blocs els més representatius son:

- Notificacions de denúncies
- Notificació de sancions
- Notificacions de recursos
- Notificacions de constrenyiment i acumulació
- Notificacions d'embaraments
- 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
- Notificacions persones integrants de meses electorals

- Notificacions sobre adjudicacions d'habitatges de protecció oficial
- Targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat
- Etc.

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 de enviaments Notificació administrativa o ordinaris. Aquests van agrupats a cada lliurament de forma individual i l'anomenarem remesa.

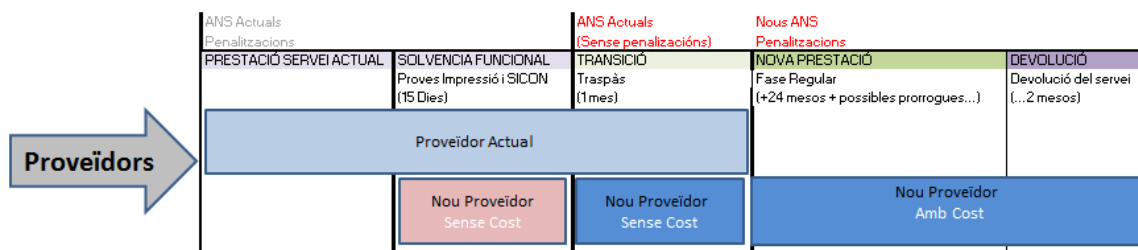
L'objecte d'aquest plec es definir el contracte i les característiques tècniques dels productes a produir, els principals procediments dels diferents processos vinculats a aquests productes i el nivell de servei que es demana en la producció de les remeses associades a aquests processos.

2. Fases del Contracte

2.1 Fase de transició

S'estableix un període màxim de 1 mes anterior a la entrada en vigor del servei (fase de transició del servei) per a 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 la data que s'indiqui a la formalització del contracte comença la posta en marxa del servei.

2.2 Fases de Prestació del servei



- **Prestació del servei actual:** 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'Ajuntament (assessorat pel Institut Municipal d'Informàtica, a partir d'ara IMI) determini per accedir a la formalització de l'adjudicació. Si no es compleixen els requeriments de les proves i integracions que l'Ajuntament determini, quedarà exclòs de la licitació i es passarà al següent licitador que hagi quedat segon en la proposta de licitació.
- **Fase de Transició:** És el període que necessita el nou adjudicatari per poder fer efectiu el control del servei.

La transició durarà un màxim d' 1 mes.

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.

- **Transferència de devolució:** El nou adjudicatari rebrà suport de l'adjudicatari actual i de l'Ajuntament 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.

- **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 possibles incorporar noves ANS i acords que l'Ajuntament 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'Ajuntament 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 la transferència de coneixement 2 mesos abans de la data de finalització o cessament del contracte a qui l'Ajuntament determini en paral·lel amb els de prestació del servei, sense cap afectació al servei.

Es concretarà conjuntament amb l'Ajuntament 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'Ajuntament de Barcelona en la provisió del servei.

- La transferència pràctica tutelada (**Shadowing**), en la qual el personal designat per l'Ajuntament 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'Ajuntament, 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.

L'Ajuntament no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de l'Ajuntament en les activitats- de devolució.

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

El proveïdor haurà de prestar a l'Ajuntament 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'Ajuntament.

Aspectes Tècnics

3. 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 fulles.

- 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
 - Color / 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 que l'impressor pugui imprimir-les i ve definida 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 fulles 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.

4. 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
- C4 amb sobre retorn C4
- C5 amb sobre retorn C5
- Notificacions sobre C5 eleccions+ Annex 30

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:

- 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.
- 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:

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

Sobres:

- Paper reciclat 100%
- Definit per procés amb remitent.
- 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.
- Personalització o preimpresió per procés.

Nombre de fulls per sobre:

- Pot ser fixe o variable, definits per procés.

Periodicitat d'emissió:

- Cada procés tindrà la seva periodicitat definida.
Tots els dies laborables por haver-hi 1 o més treballs a imprimir.

Periodicitat de Dipòsit:

- Diari, setmanal o especial eleccions, definit per procés.

Característiques dels productes especials tractats pel proveïdor d'impressió:

Veure annex 2 Productes especials

5. Número d'enviaments

El volum previst per aquest contracte és de **3.029.435** enviaments durant el primer any de vigència i de **2.910.413** durant el segon any de vigència, amb la següent proporció i quantitat dels diferents tipus d'enviaments.

Productes	Tipus	Dipòsit	NOMBRE UNITATS		
			2024-2025	2025-2026	TOTAL
Notificació Americà	PEE	Setmanal	1.822.197	1.735.065	3.557.262
Notificació Americà	PEE	Diari	120.166	124.104	244.270
Ordinari Americà	Ordinari	Setmanal	766.227	733.558	1.499.785
Ordinari Americà	Ordinari	Diari	205.638	196.749	402.387
T16 (C5)	Ordinari	Setmanal	11.780	11.446	23.226
C5 amb retorn C5	Ordinari	Diari	60.528	65.445	125.973
C5 amb retorn C5	PEE	Diari	5.500	6.000	11.500
C5 amb retorn C5	Ordinari	Setmanal	2.500	4.000	6.500
C4 amb retorn C4	Ordinari	Diari	9.899	9.046	18.945
Notificacions sobre C5 eleccions+ Annex 30	PEE	Especial Eleccions	25.000	25.000	50.000
Total			3.029.435	2.910.413	5.939.848

En principi, les eventuais pròrrogues seguirien la pauta estimada per al segon any de vigència.

Aquest enviaments com ja hem comentat estan agrupats en remeses.

L'any 2023 es van generar a través de SICON 3.363 Remeses de les quals van ser:

- 624 d'entrega Setmanal
- 2.739 d'entrega diària.

Aquest volum de remeses és orientatiu i pot ser superior als següents anys.

6. Aspectes comuns a tots els documents anteriors

6.1 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 objecte d'aquest contracte ha de ser obligatòriament amb paper 100% Reciclat.

6.2 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'Ajuntament assessorat per l'IMI pel que fa a impressió, post procés, transport i dipòsit i adaptar-lo a les necessitats canviants que pugui tenir el contracte.

6.3 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.

6.4 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 Comunicacions del present Plec Tècnic.

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.

6.5 Format de les dades a imprimir

Cada un 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 cada un 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.

6.6 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.

6.7 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 RD Post pel sistema SICER és obligatori per part del proveïdor d'impressió fer servir els sistema de contenidors propi de RD Post.

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 RD Post, 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 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.

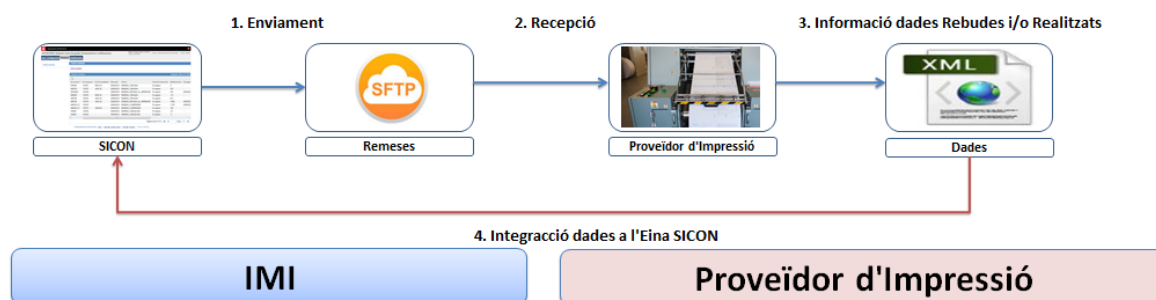
En l'actualitat (2024) tots els punts de dipòsit són a Barcelona:

- 1 de RD post.
- 1 de GTT.
- 1 de Correos.
- 1 d'Hispapost

6.8 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'Ajuntament (assessorat per l'IMI) es reserva el dret d'activar altres mecanismes d'intercanvi de dades en cas que ho consideri necessari.

6.9 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'Ajuntament i a l'IMI quan aquest ho sol·liciti.

7. 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 5).

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.

7.1 Línia de comunicacions

Es pot fer servir aquest sistema 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. Tal com s'especifica en els criteris de solvència tècnica, en aquest cas 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 Mbts/sg.

Pla de Proves.

En la fase de verificació tècnica o en cas de que es sospites 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 de que la prova no sigui satisfactòria, es donarà a l'adjudicatari fins a 3 dies 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 de que no s'hagi assolit el compromís mínim de velocitat de 30 Mbts/sg, l'IMI es reserva el dret d'activar el Règim Sancionador i fins i tot, a rescindir el contracte..

En cas de que la disponibilitat i/o la fiabilitat de les comunicacions es possessin 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.

7.2 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.

Pla de Proves.

En la fase de verificació tècnica o en cas de que es sospites 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 el cas de 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

8. 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.

9. Atenció a l'usuari

L'Ajuntament desitja que existeixi una relació directa entre l'adjudicatari i els diferents usuaris del servei amb la mínima intervenció per part de l'Ajuntament. 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 cada un 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.

10. Pla de contingència

Atesa la importància de les prestacions objecte d'aquest contracte, l'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona.

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'Ajuntament, 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'Ajuntament. Això no inclou els equips i serveis dels que l'Ajuntament 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'Ajuntament 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.

11. Acord de Nivell de Servei (ANS)

11.1 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

11.1.1 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 IBI (150.000 enviaments) i 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.
- Procés especial eleccions
 - La primera remesa de notificacions es genera en dissabte en horari de matí i s'han de lliurar a correus l'endemà, diumenge, abans de les 18h per al seu repartiment.
 - La segona remesa de notificacions es fa dues setmanes després de la primera, en dilluns en horari de matí, i s'han de lliurar a correus el mateix dia, dilluns, abans de les 18h per al seu repartiment.
 - La tercera remesa de notificacions es fa una setmana després de la segona, en dilluns en horari de matí, i s'han de lliurar a correus el mateix dia, dilluns, abans de les 18h per al seu repartiment.

En cas de 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 Ajuntament, proveïdor i distribuïdors postals.

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

11.1.2 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 greus. 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'Ajuntament de Barcelona. Pertanyen a aquest cas reversos de notificaciones erronis, textos legals no acabats d'imprimir, cares i reversos dels documents decalades, dades dels justificant de recepció o de l'adreça de lliurament no coincidents amb la personalització dels document 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 és equivalent a un problema Greu, i l'acumulació de 3 problemes greus és equivalent a un problema molt greu.

11.1.3 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).

11.1.4 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'Ajuntament de Barcelona.
 - 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
 - Externa pels Repartidors (Albarans d'entrega, etc)
 - Interna al SIM o a l'Ajuntament (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.

11.2 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.

11.3 Càlcul del Nivell de Servei

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

11.3.1 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.

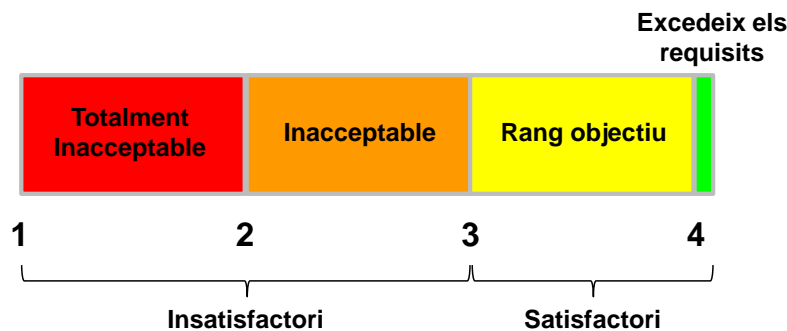
Els indicadors de mesura tindran addicionalment les següents característiques:

- 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.
- Llíndars de grau per a la definició dels trams. Aquest trams permeten l'obtenció del grau de l'indicador de mesura. Aquests líndars 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:

- 1-2. Totalment inacceptable
- 2-3. Inacceptable
- 3-4. 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) son 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:

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

11.3.2 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.

11.3.3 Nombre de documents afectats per problemes de qualitat

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

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

11.4 Sancions i rescissió del contracte per incompliment del Nivell de Servei

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

12. Període de posta en marxa del contracte

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

En cas de que el dia de la posta en marxa del servei l'adjudicatari no estigués en disposició de realitzar el servei objecte d'aquest contracte, l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret a aplicar el règim sancionador i a rescindir el contracte.

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

13. 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.

14. Model de relació

14.1 Participants en l'Acord Marc i en la contractació basada

- Ajuntament de Barcelona:
 - Gerència de Serveis Generals
 - És la responsable dels aspectes administratius, de la coordinació i de l'adjudicació de l'Acord Marc
- IMI:
 - Direcció d'Explotació i Sistemes, Departament d'Explotació, Servei d'Impressió Massiva.
 - Interlocutor tecnològic, responsable del servei SIM (Servei d'Impressió Massiva), de l'eina SICON i de les transmissions corresponents, per tant de les remeses que s'envien al proveïdor del servei d'impressió massiva
- Usuaris:
 - Els òrgans de l'Ajuntament de Barcelona i les entitats del SPD (Sector Públic Dependent)
 - Són els diferents operadors municipals responsables del contingut i característiques de les remeses, dels controls de qualitat de les mateixes i es fan càrrec del cost del servei d'impressió massiva en funció dels enviaments que fa cadascun d'ells, de les característiques de cada enviament i dels preus resultants de l'acord marc
 - Les qüestions administratives relacionades amb la contractació basada de l'Acord Marc, la facturació dels serveis prestats per l'adjudicatari, i el seu pagament , són responsabilitat directa de cadascun dels usuaris i per tant sense participació ni del IMI ni de la Gerència de Recursos
- Adjudicatari:
 - Equip de Gestió i Equips tècnics
 - És responsable de garantir el servei i la qualitat del mateix en les condicions establertes en aquest plec.

14.2 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, l'Ajuntament de Barcelona, els seus usuaris i l'adjudicatari. En aquest fluxos es definirà quines persones poden demanar cada una 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 3 grups de treball que vetllaran pel correcte funcionament del mateix:

Comitè de Direcció de l'Acord Marc:

És el comitè de més autoritat en aquest acord marc i el formen.

- El/La Director/a de Serveis Generals de l'Ajuntament de Barcelona o persona en qui delegui.
- El/La Cap del Departament de Coordinació Transversal d'Edifici de l'Ajuntament de Barcelona o persona en qui delegui.
- El/La director/a d'Operacions i Sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), o persona en qui delegui.
- Si així és requerit, també participarà el Cap de Projecte de l'adjudicatari
- Si així és requerit, també participarà l'usuari afectat

Entre les seves competències estaran:

- Seguiment Global de l'Acord Marc.
- Proposar les pròrrogues de l'Acord Marc.
- Proposar l'aplicació del règim sancionador.
- Proposar la rescissió de l'Acord Marc.
- Proposar la modificació de l'Acord Marc

Periodicitat de la reunió: Semestral o a petició dels membres fixes.

Comitè de Seguiment de l'Acord de Nivell de Servei

És el comitè que vetlla per la qualitat del servei.

Format per:

- El/La Cap del Departament de Coordinació Transversal d'Edificis l'Ajuntament de Barcelona o persona en qui delegui.
- 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 fixes.

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 basats.

Grup Operatiu

És el grup de persones que vetlla pel dia a dia de la contractació basada dels serveis objecte de l'Acord Marc

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

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.

15. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

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 dependent 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 Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

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.

15.1 Responsable de seguretat

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.

- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

15.2 Confidencialitat

L'adjudicatari 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'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

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'adjudicatari 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 a 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'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la

informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

15.3 Clàusula programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

16. Clausules compliment ENS normatiu

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'empresa adjudicatària, s'estableixen els requeriments per garantir el compliment de diferents regulacions com la

normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i pel RD 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat corresponent al nivell MIG.

L'empresa adjudicatària es compromet 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. D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa proveïdora haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

Es per això, que l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran obligades al compliment de totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat

L'empresa adjudicatària garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

Adicionalment a les obligacions establertes per l'ENS corresponents al nivell Baix, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als següents requisits:

a) Delegat de Protecció de Dades: s'haurà de comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades o en el seu defecte, de la persona encarregada del tractament de dades de caràcter personal.

b) Dret d'auditoria: per tal de vetllar per la qualitat del servei, el departament de Seguretat es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contempen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

c) Gestió d'incidents: l'empresa adjudicatària, si és possible a través del responsable de seguretat, informará al Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat (entre d'altres ciberincidents, incidents de credencials, indisponibilitat de sistemes i/o serveis, afectacions de dades personals) tot seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert pel Departament de Seguretat de l'IMI.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

Són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les regulacions establertes per el RD 311/2022 de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) corresponents al nivell MIG.

Adicionalment a l'abast establert per l'ENS per al nivell MIG amb la seva corresponen acreditació de la conformitat segons l'establert anteriorment,

l'empresa adjudicatària haurà de garantir que totes les persones que tractin dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible signin un Acord de Confidencialitat individual, reservant-se l'IMI el dret d'auditar aquest aspecte.

Ignasi Fernández Sole

Direcció de Serveis de Tecnologia

Annexos

Annex 1: Tipus de Sobre

Annex 2: Productes especials

Annex 3: Graella de Productes

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

Annex 5: Prova de verificació tècnica

Annex 6: Sobre C5 eleccions

Annexos

Annex 1: Tipus de Sobre

Característiques Sobre

Tots els sobres han de ser :

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

Per procés poden ser:

- Pre impressió en negre del sobre amb remitent per procés.
- Format Americà. (Documents de 1 a 5 Fulles)
 - Amb finestreta a la dreta.
- Format C5. (Documents de 6 a 10 Fulles)
 - Amb finestreta a la dreta.
- Format C4. (Documents de 11 a 20 Fulles)
 - Amb finestreta a la dreta.
- Format C5 Eleccions (Documents de 2 a 3 Fulles)
 - Segons format indicat a l'annex 6

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

C4 amb Sobre Retorn C4

- Impressió B/N
- Impressió Doble Cara
- Periodicitat Procés: Diari.
- Entrega: 72 Hores de l'hora d' entrega.
- Sobres
 - Exterior Format C4
 - Amb finestra a la dreta.
 - Sobre de Retorn C4
 - Sense finestreta, particular per procés (Actualment 2 Processos)

C5 amb Sobre Retorn C5

- Ensobrat C4 amb finestreta dreta
- Impressió B/N
- Impressió Doble Cara
- Periodicitat Procés: Diari.
- Entrega: Diària.
- Sobres
 - Exterior Format C5
 - Amb finestra a la dreta.
 - Sobre de Retorn C5
 - Sense finestreta, particular per procés (Actualment 2 Processos)

T16

- Impressió a Color
- Periodicitat Procés: Mensual.
- Entrega: Setmanal
- 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	Dipòsit
Notificació Americà	PEE	Setmanal
Notificació Americà	PEE	Diari
Ordinari Americà	Ordinari	Setmanal
Ordinari Americà	Ordinari	Diari
T16 (C5)	Ordinari	Setmanal
C5 amb retorn C5	Ordinari	Diari
C5 amb retorn C5	PEE	Diari
C5 amb retorn C5	Ordinari	Setmanal
C4 amb retorn C4	Ordinari	Diari
Notificacions sobre C5 eleccions+ Annex 30	PEE	Especial Eleccions

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%
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 molt 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 afectar 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	$(N^{\circ} \text{ remeses amb problemes greus/ } N^{\circ} \text{ de remeses total dipositades en una setmana}) \times 100$	Setmanal	greu	5%	2%	1%	0%	2%
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	$(N^{\circ} \text{ remeses amb problemes lleus/ } N^{\circ} \text{ de remeses total dipositades en una setmana}) \times 100$	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 referència 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: 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 provarà 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

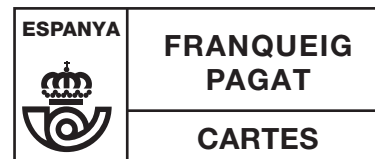
Annex 6: Sobre C5 eleccions

El format que s'adjunta és el vigent en el moment de la publicació de l'acord marc. L'esmentat format està subjecte a les modificacions que l'Ajuntament de Barcelona consideri oportunes.

J.E.Z.
BARCELONA

NOTIFICACIÓ

P.E.E.



Ajuntament de Barcelona

NOTIFICACIÓ/N

PROVA D'ENVIAMENT ELECTRÒNICA - PEE

PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA - PEE

Data / Fecha:

Desconegut / Desconocido

Refusat / Rehusado

Si us plau, indiqueu amb una
X el motiu de la devolució

Absent / Ausente

Por favor, indique con una
X el motivo de la devolución

Adreça incorrecta / Dir. Incorrecta

Difunt / Fallecido

Altres / Otros
