

Plec de prescripcions tècniques del contracte mixt de subministraments en règim arrendament sense opció de compra d'equips multifuncionals per impressió, escaneig, còpia i fax de documents per a equipaments gestionats per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans de l'Ajuntament de Barcelona, i els serveis d'instal·lació i manteniment dels equips, amb mesures de contractació pública sostenibles

ÍNDEX

1.-	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.-	ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE	3
2.1.-	Abast	3
2.2.-	Objectius	3
3.-	SITUACIÓ ACTUAL I CONTINUÏTAT DEL SUBMINISTRAMENT	4
4.-	CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	4
4.1.-	Requeriments del servei a prestar	5
4.2.-	Localització i Equips a subministrar.	5
4.3.-	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari	5
4.4.-	Tipologia d'equips a instal·lar i volumetria	6
4.5.-	Requisits en l'execució del contracte	8
4.6.-	Infraestructures a CPD	11
4.7.-	Condicions per a la gestió del subministrament	11
4.8.-	Formació dels usuaris del subministrament	12
4.9.-	Gestió del monitoratge dels equips	13
4.10.-	Model de relació	14
4.11.-	Localització	14
5.-	CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	15
5.1.-	Durada del contracte	15
5.2.-	Fases del contracte	15
6.-	ASPECTES ECONÒMICS	19
6.1.-	Conceptes i determinació dels imports màxims de licitació	19
6.2.-	Facturació	21
7.-	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	23
7.1.-	Propietat intel·lectual	23
7.2.-	Comunicacions externes	23



7.3.-	Seguretat dels equips, programari i informació	24
7.4.-	Incompliment de les normes de seguretat	24
7.5.-	Model de gestió de la seguretat	24
7.6.-	Compliment normatiu	24
7.7.-	Control del compliment normatiu	25
7.8.-	Auditoria	25
7.9.-	Gestió d' incidents	26
7.10.-	Confidencialitat	26
7.11.-	Deures i obligacions del personal	26
7.12.-	Formació i conscienciació	27
7.13.-	Informe de seguretat	27
7.14.-	Traces	27
7.15.-	Confidencialitat	28
7.16.-	Antimalware	28
7.17.-	Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris	29
7.18.-	Criptografia i certificats	29
7.19.-	Compliment LOPD	29
8.-	ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS	30
8.1.-	Pla de conscienciació ambiental	30
8.2.-	Aspectes ambientals que haurà de complir L'adjudicatari	31
8.3.-	Instal·lació d'equips nous	31
8.4.-	Tasques de manteniment	31
8.5.-	Retirada d'equips	31
8.6.-	Residus de consumibles	32
8.7.-	Requeriments i característiques tècnic-ambientals dels equips	32
9.-	SEGUIMENT DEL SUBMINISTRAMENT	32
9.1.-	Tractament d'incidències	33
9.2.-	Gestió del parc i comunicació amb SAU	34
10.-	GARANTIES	35
11.-	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	35

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament en règim d'arrendament sense opció de compra d'equips multifuncionals per impressió, escaneig, còpia i fax de documents per a equipaments gestionats per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans de l'Ajuntament de Barcelona, i serveis d'instal·lació i manteniment dels equips multifuncionals enumerats en aquest plec de prescripcions tècniques, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament de consumibles i targetes o dispositius per a l'autenticació, l'assistència tècnica dels equips, el programari de gestió, els sistemes d'informació, la formació sobre l'ús dels equips, l'elaboració dels informes requerits i la facturació.

Caldrà aplicar el conjunt de normatives de tractament de la informació que marca l'Ajuntament de Barcelona, entre d'altres, els requeriments de seguretat de la informació i legals, així com implementar els controls adients d'utilització i monitorar el seu compliment i funcionament.

2.- ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE

2.1.- Abast

L'abast del contracte de subministrament de l'equipament, i els serveis d'instal·lació i del manteniment per a la impressió, escaneig, còpia i fax (on s'escaigui) de documents en màquines multifunció i plotters subministrades per l'adjudicatari als edificis sota la gestió de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans de l'Ajuntament de Barcelona.

La localització dels edificis a què afecta aquest servei és la següent:

- Edifici d'oficines situat a l'Avda. Diagonal, 240
- Edifici d'oficines situat al C/ Torrent de l'Olla, 218-220
- Edifici d'oficines situat al C/ Martí, 93
- Edifici Fàbrica del sol. Passeig Salvat Papasseit, núm. 1
- Edifici d'oficines situat al C/ Nil Fabra, 16

Aquesta relació no és limitativa i podrà variar en base a les necessitats funcionals de l'àmbit de gestió municipal del Departament.

L'adjudicatari d'aquest contracte haurà de fer-se responsable dels equips que subministri i no de tot el parc disponible que es trobi en les instal·lacions municipals fora d'aquest àmbit.

El termini d'execució del contracte es fixa en 4 anys, sense possibilitat de pròrroga.

2.2.- Objectius

S'han definit els següents objectius per al present contracte:

- Proporcionar un servei d'impressió, escaneig, còpia i fax, en blanc i negre i en color.
- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Optimitzar, racionalitzar i modernitzar els recursos d'impressió mitjançant la consolidació

de dispositius que ho facin possible d'una manera ecològica i eficient.

- Promoure l'estalvi d'ús i controlar la despesa d'impressió i còpia, mitjançant la incorporació de sistemes que evitin les impressions no desitjades.
- Afavorir la seguretat i privacitat amb una cua virtual d'impressió (*follow-me*).
- Comptabilitzar les activitats d'impressió, funcionalitat utilitzada, nombre de pàgines...
- Permetre generar informes per extreure informació detallada de necessitats puntuals en PDF, HTML i formats tractables que permetin l'exportació de la informació a format estàndard (CSV), a més d'exportar dades en eines estàndards d'anàlisi i processament com Excel, etc.
- Permetre la generació d'informes per històric.
- Conèixer el consum per dispositiu, per usuari, per grup d'usuaris i departaments.

3.- SITUACIÓ ACTUAL I CONTINUÏTAT DEL SUBMINISTRAMENT

Actualment el servei s'està prestant en la modalitat de equips propis d'equips multifuncionals per impressió, escaneig, còpia i fax (on s'escaigui) de documents i impressores simples.

Els equips actuals amb diverses funcionalitats seran substituïts pels nous equips multifunció i plotters objecte d'aquest contracte, en nombre i ubicació segons necessitats i instruccions de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i en col·laboració amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI).

L'adjudicatari de la present licitació prestarà el subministrament des del primer dia en què entri en vigor el contracte. Haurà de dur a terme una fase de transformació del parc de maquinari, amb substitució de tots els equips actualment existents i l'aportació de noves màquines multifunció i plotters.

A tal efecte, en un període de transició i de transformació, la durada del qual no podrà superar els terminis recollits en el punt 5.2, l'adjudicatari coordinarà amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, i informàtica la retirada de les màquines existents, acopi o trasllat dels equips retirats segons indicacions del departament de Logística i Gestió d'edificis, i la instal·lació i posada en funcionament de les noves màquines

La tipologia de les màquines que cal subministrar i instal·lar estan recollides al punt 4.4 del present Plec.

4.- CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1.- Requeriments del servei a prestar.

Els requeriments són:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig i enviament i recepció de fax, tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.

- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Subministrar y gestionar els consumibles dels equips excepte el paper.
- Gestionar la retirada, traçabilitat i certificació de gestió dels residus generats.
- Controlar i gestionar l'inventari d'equips multifunció.
- Tenir la capacitat d'implementar un servei "*follow me*" o equivalent, de manera que sigui accessible pels usuaris que ho requereixin des de qualsevol ubicació de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, d'acord amb les normes de seguretat requerides. Així, cada cop que s'envii a imprimir per un equip multifuncional, la impressió no sortirà fins que l'usuari es personi a l'equip i alliberi el treball. Integrar-se amb el directori actiu corporatiu (Active Directory) o el sistema que estigui vigent en el moment de la transformació segons les indicacions i condicionants del Institut Municipal d'informàtica. La solució cal que permeti també la integració amb sistemes d'informació de gestió documental.
- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del servei en temps real, pel que fa al consum de pàgines per cada dispositiu, a l'estat de les màquines i al nivell dels consumibles, amb un dispositiu de generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o gestió de la substitució dels consumibles.
- Generar informes detallats d'utilització del servei segons àmbits de negoci, organismes, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc.
- Crear un pla de conscienciació als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin.
- La gestió d'incidències ha de passar pels canals, procediments i eines de l'IMI (SAU, etc). L'adjudicatari s'ha d'integrar en aquests.

4.2.- Localització i equips a subministrar

El numero d'equips a subministrar serà de 33; 31 multifunció i 2 plotters. La ubicació definitiva es determinarà prèviament al desplegament.

- | | |
|---|------------------------------------|
| • Oficines de Diagonal, 240. | 17 Equips Multifunció i 1 Plotter. |
| • Oficines de Torrent de l'Olla, 218. | 9 Equips Multifunció i 1 Plotter. |
| • Oficines de Martí, 93. | 2 Equips Multifunció. |
| • Fàbrica del Sol, Salvat Papasseit, 1. | 2 Equips Multifunció. |
| • Oficines a Nil Fabra, 16. | 1 Equip Multifunció. |

4.3.- Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

Tots els equips que el proveïdor subministri hauran de ser nous a estrenar.

L'adjudicatari conservarà la propietat tant dels equips subministrats com la dels informes, als quals la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans haurà de poder accedir en qualsevol moment.

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

El parc d'equips instal·lats per l'adjudicatari, per tal d'establir una uniformitat en les funcionalitats i en la utilització dels dispositius per part dels usuaris, haurà de ser del mateix model i marca per a la mateixa tipologia d'equips, i haurà de disposar de certificacions de qualitat i mediambientals, expedides pel fabricant dels equips.

Tots els equips han de poder integrar-se a la plataforma corporativa d'impressió basada en el producte HCP (Hybrid Cloud Platform) i, per tant, han de ser homologats i compatibles amb aquest software, en la versió d'aquest producte que hi hagi instal·lada a l'Ajuntament en el moment de desplegar les impressores (en el moment de la redacció d'aquest plec es la versió HCP Server 3.39), però és susceptible de ser actualitzada durant el transcurs del tràmit d'aquest contracte o de la seva fase de transició per motius de seguretat, necessitats i/o millora del servei (en base als criteris de gestió de l'Institut Municipal d'Informàtica). Cada impressora necessita una llicència HCP. Aquesta ha de ser gestionada i adquirida per l'adjudicatari i el preu està inclòs a l'import del contracte.

Tot els equips han de disposar d'un lector de targetes amb la tecnologia de proximitat per la identificació de l'usuari. El lector haurà d'estar integrat al dispositiu, és a dir, ha de ser un lector intern a l'equip, i ha de ser compatible amb la solució HCP. Aquest lector ha de ser compatible amb les targetes de fitxatge utilitzades pel personal de l'Ajuntament de Barcelona.

4.4.- Tipologia d'equips a instal·lar i volumetria

La tipologia d'equips a instal·lar es classifica en els següents tipus;

Tipus 4 (Multifunció)

Seràn les màquines a instal·lar que hauran de ser amb aquestes característiques mínimes:

Multifunció B/N i color, A3 i A4, 55 ppm B/N – 50 ppm color, safates 4x500 fulls o més, doble cara automàtica, lector de targetes

Funcionalitats: impressió, còpia, escàner.

Tipus P (Plotter)

Plotter Inkjet A0 Postcript

Funcionalitats: impressió.

Requisits mínims dels equips:

- a) Els equips multifuncionals tindran la capacitat d'imprimir, copiar, escanejar a doble cara de forma automàtica, en blanc/negre i en color. La resta d'equips (plotters) tindrà la capacitat d'impressió
- b) Tots els equips hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
- c) Tots els equips hauran d'estar homologats per l'IMI i ser compatibles amb el software de



- la plataforma corporativa d'impressió (HCP – Hybrid Cloud Platform) instal·lada i per futures actualitzacions.
- d) Les llicències individuals d'HCP necessàries pels equips d'impressió objecte del contracte seran subministrades per l'adjudicatari.
 - e) Tots els equips hauran de garantir els requisits d'idoneïtat tècnica per impressió i fotocòpia segons la norma EN 12281 o equivalent, per paper reciclat i no reciclat.
 - f) Tots els equips hauran de disposar de marcatge CE, que indica que els equips compleixen amb els requisits essencials de seguretat establerts en les Directives aplicables, determinat pel Protocol d'Actuació Inspectoral d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
 - g) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
 - h) Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
 - i) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medioambientals que es descriuen més endavant.
 - j) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se en tot moment al Directori Actiu de l'Ajuntament o a la xarxa vigent.
 - k) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
 - l) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran d'admetre la possibilitat de posar com a nom intern l'identificador de l'equip proposat per l'Ajuntament de Barcelona.
 - m) Tots els equips multifuncionals hauran de disposar de lectors de targetes intel·ligents d'usuari. El lector de targetes haurà de ser compatible amb la plataforma corporativa municipal d'impressió durant tot el contracte.
 - n) Tots els equips hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
 - o) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir elements de finalització (p.e grapar a agrupar treballs).
 - p) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir targeta de fax.
 - q) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
 - r) Els equips multifunció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
 - s) A petició del Departament de Logística i Gestió d'edificis, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació.
 - t) Per defecte les impressores estaran configurades per imprimir a doble cara i B/N. També serà possible restringir el color en els casos que es consideri oportú.

- u) Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i l'Institut Municipal d'Informàtica.
- v) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- w) L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la seva solució d'impressió.
- x) L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- y) Atès que la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans com impulsor de la eAdministració, requereix que els equips multifunció i impressores permetin, en funció de les necessitats del servei, que els documents escanejats incloguin criteris de seguretat per tal d'assegurar l'autenticitat del document escanejat segons directrius de seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica), i per tant, s'haurà d'ajustar al Protocol de Digitalització Segura de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat per decret d'alcaldia de 21 de novembre de 2014, i tota la normativa i procediments que l'Ajuntament aprovi en aquesta matèria. En aquest sentit s'ha de permetre que:
 - o el document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un certificat de signatura electrònica. El certificat de signatura electrònica seria lliurat per l'Ajuntament.
 - o el document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un segell de temps. El segell de temps és un conjunt de metadades que incorpora el propi sistema de digitalització.

Volumetria

La volumetria estimada total dels equips abans esmentats és la següent:

CÒPIES EN BLANC I NEGRE:	480.000
EXCEDENT ESTIMAT B/N:	300.000
CÒPIES EN COLOR:	420.000
EXCEDENT ESTIMAT COLOR:	300.000
CÒPIES/IMPRESSIÓ ANUAL:	1.500.000

El paper utilitzat és 100% reciclat.

4.5.- Requisits en l'execució del contracte

L'adjudicatari haurà de complir els següents requisits:

- a) Durà a terme l'execució del contracte respectant les fases que més endavant es detallen.
- b) Serà responsable del trasllat, la instal·lació i la posada en marxa del equips oferts en les ubicacions que la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans indiqui. Els equips es lliuraran amb tot el software ofert i necessari per a la integració al sistema d'HCP a l'última versió vigent informada des de l'IMI pre-instal·lat. Un cop dutes a terme les instal·lacions dels diferents equips, aquests no podran ser substituïts sense el consentiment i l'acceptació dels responsables corresponents de Logística i Gestió d'Edificis.
- c) Haurà d'enretirar, emmagatzemar o traslladar a la ubicació final, o eliminar els equips existents d'acord amb les indicacions del Departament de Logística i Gestió d'edificis, i garantirà tant l'eliminació i la destrucció de la informació existent en el disc dur dels equips com qualsevol identificació o referència a l'ajuntament de Barcelona abans de la seva retirada. Haurà de certificar, incloent l'inventari dels equips gestionats, la destrucció o gestió (en cas de donacions o altres destinacions) dels equips a desestimar, tot minimitzant l'impacte del canvi dels equips.
- d) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- e) S'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de L'Ajuntament per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals. En cas d'usuaris genèrics, usuaris no corporatius, serà necessari que el proveïdor faciliti les targetes necessàries per als usuaris. S'estima en 250 el nombre de targetes.
- f) El sistema de targetes podrà coexistir amb un codi identificador únic per usuari.
- g) Haurà de contemplar un procediment per a l'assignació de targetes o codis identificadors en les altes de nous usuaris.
- h) Haurà de formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificats en l'apartat de formació d'aquest plec tècnic.
- i) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats. Haurà d'incloure els materials necessaris per al correcte funcionament dels equips i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost del subministrament elèctric consumit no estan inclosos en aquest plec.
- j) En el supòsit que l'IMI estimés necessària l'actualització de versió de l'actual plataforma d'impressió corporativa (HCP) o la substitució d'aquesta plataforma per una altra eina (que sempre tindrà, com a mínim, les mateixes funcionalitats i prestacions que la plataforma actual), serà responsabilitat de l'adjudicatari adaptar la implantació per integrar el parc d'impressores a la nova versió o a la nova eina. A tal efecte, haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic per dur a terme totes les operacions necessàries, incloent la re-configurar dels equips d'impressió desplecats.
- k) Haurà de realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent en el cas de la part variable. Les factures rebudes sempre hauran de

correspondre a lectures reals i hauran d'incloure les dates de lectura amb el total acumulat de les còpies i el nombre de còpies del període facturat. No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i l'adjudicatari no podrà demanar les lectures al personal de l'Ajuntament.

- l) Haurà de vetllar en tot moment i amb antelació suficient que els equips disposen de tots els consumibles necessaris per al correcte funcionament dels equips i haurà de garantir que cap equip quedi aturat per falta de consumibles. Caldrà gestionar cada tòner amb la persona de contacte del departament corresponent i també informar al referent informàtic de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans.
- m) Vetllarà per a que tots els consumibles subministrats compleixin les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals. Es procurarà el subministrament de consumibles re-manufacturats i de baixa toxicitat, que compleixin amb els requisits de qualitat i impressió definits a l'estàndard DIN 33870. En cas de canviar de marca o model de consumible, l'empresa adjudicatària haurà d'informar la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, que donarà el vistiplau si així ho considera.
- n) Haurà de retirar la totalitat de cartutxos dels consumibles usats.
- o) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigent i els requeriments de l'Ajuntament de Barcelona.
- p) Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. A excepció de la direcció del projecte, la gestió tècnica i administrativa del contracte, el subministrament, ampliacions o substitució d'equips, i coordinació dels equips adscrits al servei, l'adjudicatari podrà subcontractar el que consideri oportú. En el cas que s'opti per la subcontractació, l'empresa subcontractada també haurà de tenir la condició de SAT autoritzat si té relació amb el subministrament, reparació o servei prestat. Queden exclosos de la condició de SAT els serveis auxiliars com els transports per al subministrament, trasllats i d'altres de concepte equivalent.

El personal que presti les funcions del SAT no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta vinculació serà únicament i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte. En cas de que el servei tècnic requereixi una assistència de tècnic informàtic específica que per la seva naturalesa no es consideri servei tècnic ordinari, es comunicarà al responsable de contracte abans de fer la prestació i tindrà prioritat l'assistència tècnica de personal de l'IMI.

- q) Haurà de generar i lliurar:
 - Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. Es lliurarà en format paper i de fàcil accés i ús.
 - Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Es lliurarà en format digital.
 - Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Es lliurarà

en format digital.

- Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Es lliurarà de forma digital.
- r) Garantirà la transparència i bones condicions laboral al llarg de la cadena de proveïdors dels productes subministrats, respectant com a mínim les convencions bàsiques de l'OIT (Organització Internacional del Treball). Igualment, l'empresa adjudicatària presentarà un compromís signat mitjançant el qual es compromet a atendre i col·laborar en les demandes i iniciatives que en aquest sentit pugui tenir o emprendre l'Ajuntament de Barcelona.
- s) Al finalitzar el contracte haurà de retirar els equips en els terminis especificats en aquest plec.
- t) L'empresari, el personal directiu i, en particular, el personal responsable de l'execució del contracte han de tenir els títols o acreditacions acadèmics o professionals necessaris segons els perfils i les tasques professionals que desenvolupin directa o indirectament relacionades amb aquest contracte.

4.6.- Infraestructures

L'Adjudicatari haurà de realitzar les tasques necessàries per adaptar-se i assolir el correcte funcionament dins la infraestructura informàtica existent a l'Ajuntament de Barcelona.

4.7.- Condicions per a la gestió del subministrament

Gestió de peticions, incidències i problemes del subministrament

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina corporativa de tiqueting d'incidències i peticions de l'Ajuntament de Barcelona per a informar, atendre i resoldre les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió. Haurà de donar aquest servei d'acord amb els criteris, estàndards i procediments establerts per l'Institut Municipal d'Informàtica.

El temps previst màxim de resolució de la incidència des de la comunicació al servei d'atenció de l'adjudicatari serà segons el temps i criticitat acordats a l'oferta presentada.

Gestió dels inventaris

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat dels equips existents i l'Ajuntament haurà de poder accedir-hi en qualsevol moment.

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

- Marca
- Model
- Número de sèrie
- Nom intern d'identificació
- B/n i/o color
- IP
- Cua assignada d'impressió
- Ubicació d'acord amb les especificacions i camps d'informació indicats per l'Ajuntament de Barcelona.

- Descripció gràfica de la ubicació.

L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'Ajuntament de Barcelona. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents (que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble). El cost de les mateixes serà a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de mantenir també un inventari actualitzat dels tipus de consumibles emprats per a cada model d'equip. Aquest inventari haurà de ser accessible per l'Ajuntament en qualsevol moment.

Gestió de la retirada de l'equipament

Haurà d'enretirar, emmagatzemar o traslladar a la ubicació final, o eliminar els equips existents d'acord amb les indicacions del Departament de Logística i Gestió d'edificis, i garantirà i acreditarà tant l'eliminació i la destrucció de la informació existent en el disc dur dels equips abans de la seva retirada com certificar la destrucció o gestió (en cas de donacions o altres destinacions) dels equips a desestimar, tot minimitzant l'impacte del canvi dels equips.

En el moment de retirada de l'equipament existent desestimat amb el vist i plau de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, l'empresa adjudicatària haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips relacionats amb l'Ajuntament de Barcelona, així com procedir a eliminar tota la informació existent en el disc dur dels equips amb un formateig de baix nivell abans de la seva destrucció o donació, i certificar que s'ha produït aquest fet. L'adjudicatari haurà d'elaborar un inventari de tots els equips retirats, amb la informació suficient per identificar-los i conèixer la traçabilitat del equipament fins al seu destí final. L'adjudicatari haurà de certificar la destrucció total i perpètua de tota la informació continguda en els discs durs dels equips desestimats.

Gestió del canvi

L'adjudicatari serà responsable de realitzar l'acompanyament a la gestió del canvi, donant suport i formació a l'usuari en l'ús, al servei d'atenció a usuaris (SAU) i al personal tècnic de gestió de l'Ajuntament relacionat amb el servei, per tal d'introduir el nou servei amb el menor impacte possible. En aquest sentit organitzarà tantes sessions com es considerin oportunes amb aquest objectiu. Els destinataris d'aquestes sessions seran els usuaris del sistema d'impressió.

Les sessions de formació i/o presentació dels nous serveis tindran lloc durant la posada en funcionament del nou subministrament per garantir una correcta entrada en producció del mateix. La formació s'haurà de circumscriure a les peculiaritats i característiques concretes dels serveis oferts en base a l'equip subministrat; per tant, haurà de ser una formació pràctica i enfocada al cas particular de l'Ajuntament de Barcelona. Per aquesta raó no seran acceptades propostes de formació genèrica o de caràcter comercial.

4.8.- Formació dels usuaris del subministrament

L'objectiu final d'aquesta formació serà tant donar el coneixement adequat als usuaris de les

eines d'impressió, com conscienciar-los de fer-ne un ús més sostenible de les mateixes.

Aquesta formació serà "in situ" i de caràcter pràctic amb demostració de les funcionalitats dels equipaments. La durada estimada serà entre 30 minuts i 1 hora per cada model d'equip. Atenent a la modalitat de teletreball es podran requerir dues sessions per a cada màquina instal·lada en cas que sigui necessari per formar adequadament a tots els usuaris. El cost de la formació és a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de presentar durant els primers quinze dies (15 dies) posteriors a la formalització del contracte la seva proposta del Pla de Formació detallat tant pel personal del servei SAU municipal com pel personal tècnic de l'Ajuntament responsable del subministrament per donar-los a conèixer les característiques i el funcionament dels equips, i els processos de gestió. El pla de formació haurà d'incloure com a mínim:

- Metodologia.
- Calendari.

Per a la formació del SAU i personal tècnic de l'Ajuntament de Barcelona:

- Manuals d'usuari de les màquines amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats.

Per a la formació dels usuaris de les màquines subministrades, sigui en línia o amb altres mitjans:

- Manuals d'usuari.
- Guies ràpides.

Una vegada a l'any es podrà requerir al adjudicatari una nova sessió formativa per cada equipament en cas de que noves incorporacions ho facin necessari.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans un servei de Help-Desk, al qual els responsables de l'Ajuntament o l'IMI pugui dirigir-se en el cas de tenir dubtes referits al funcionament dels equips instal·lats. Aquest Help-Desk, haurà de tenir com a mínim una línia telefònica i també una adreça de correu electrònic.

4.9.- Gestió del monitoratge dels equips

L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de supervisió i monitorització del total del parc instal·lat, validat i acceptat per part de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i l'IMI, que tindrà accés a la totalitat de la informació del parc d'equips gestionats per l'adjudicatari, comptadors de còpia i impressió, nivell de consumibles en temps real, estat físic de les màquines, estat de connexió a la xarxa, direcció IP i identificador de tots els equips que tècnicament ho permetin.

Les eines de supervisió hauran de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Descobrir, visualitzar i monitoritzar l'estat de tot l'equipament
- Monitoratge en temps real accessible des de xarxa corporativa municipal:
- Generació d'alertes en temps real i notificacions per e-mail i obrir incidències a les eines de ticketing de l'Ajuntament de Barcelona; aquestes alertes venen donades per la pro activitat del servei (p.e. incidències tècniques, falta de consumibles,...)

- Visualització de problemes en temps real:
 - o Dispositius aturats i motiu
 - o Dispositius amb previsió d'esgotament o falta de consumibles
 - o Dispositius amb problemes recurrents (ex. embussos)
- Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota (en línia/ fora de línia)
- Actualització del firmware dels equips d'impressió.
- Els referents de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans disposaran d'accés a aquestes eines (panell de control).

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura i les comunicacions cap a les impressores s'establiran a través d'un accés proporcionat per l'IMI. Així mateix, facilitarà al Departament de Logística i Gestió d'edificis la informació necessària per a realitzar les comprovacions sobre la prestació objecte d'aquest contracte, especificant quins són els elements a monitoritzar i quines són les comprovacions més adients a tal efecte.

4.10.- Model de relació

El model de relació defineix les responsabilitats i mecanismes de comunicació entre l'adjudicatari i la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans en el marc d'actuació d'aquest contracte, que garanteixi el compliment de les obligacions de les dues parts.

L'adjudicatari podrà millorar i detallar en profunditat les directrius que s'esmenten en aquest apartat així com els mecanismes de controls associats als diferents nivells de responsabilitat que es defineixin. En qualsevol cas, l'equip de treball proposat per l'adjudicatari haurà de disposar de les competències, formació i eines adequades pel correcte desenvolupament de les tasques i activitats que li siguin assignades dins d'aquest contracte.

Amb l'objectiu de fer un seguiment del servei, es nomenarà un Comitè de Seguiment integrat per membres de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i membres de L'institut Municipal d'Informàtica que participen en la gestió dels diferents aspectes que engloba aquest contracte, amb la finalitat de realitzar la gestió global del servei i focalitzant-se en la gestió de peticions, canvis, configuració etc...

L'adjudicatari haurà de nomenar els seus representants, els quals s'integraran en el citat Comitè de Seguiment.

Serà en l'àmbit d'aquest Comitè de Seguiment del contracte que s'establiran les reunions periòdiques, els continguts de les mateixes, els informes que s'hauran de presentar i qualsevol qüestió referent a la gestió global del servei.

4.11.- Localització

Els professionals que formin part en la execució del contracte estaran ubicats a les pròpies instal·lacions de l'adjudicatari mitjançant la connexió en remot.

L'adjudicatari serà responsable de l'aprovisionament, operació i manteniment de les infraestructures i serveis de comunicacions necessaris per a la prestació del contracte.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte, la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans es reserva el dret de sol·licitar que tots o part dels professionals que formin part del servei realitzin la prestació d'aquests a les instal·lacions de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari la prestació del servei de manera presencial a les instal·lacions de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, ho haurà de comunicar amb antelació i consensuar els requisits amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans.

En aquesta situació, la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans serà responsable de proveir el mobiliari i serveis generals d'oficina. Els adjudicataris també hauran d'incloure en la seva oferta la provisió d'instal·lacions de contingència.

Serà a càrrec de l'adjudicatari el desplaçament de tot el personal necessari a les dependències que El Departament de Logística i Gestió d'edificis determini per coordinació de projectes, manteniment o resolució d'incidències. En aquests espais, es proporcionarà el mobiliari i la connexió a la xarxa per prestar el servei i l'adjudicatari serà responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de les tasques.

5.- CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

5.1.- Durada del contracte

Aquest contracte tindrà una durada prevista de 4 anys.

5.2.- Fases del contracte

Una vegada entri en vigor el contracte resultant de la present licitació, aquest s'executarà en les fases que es detallen:

Revisió prèvia a l'adjudicació

Amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte, la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans requerirà a l'empresa candidata a ser l'adjudicatària a lliurar, en un termini no superior a 15 dies hàbils des del requeriment, un equip mostra de cada un dels models licitats, idèntic en totes les seves característiques al model que forma part de la solució adjudicatària, així com la documentació tècnica del fabricant de l'equip. Aquest equip s'haurà de lliurar a l'adreça indicada per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, sense cap cost.

La superació de la revisió serà imprescindible per a l'adjudicació del contracte. Les proves tècniques consistiran en la verificació des les característiques de l'equip, que inclou la instal·lació i configuració de l'embegut i la llicència HCP per part de l'adjudicatari, i la correcta integració en els sistemes corporatius, amb l'objectiu de confirmar la seva plena adequació i funcionament de l'oferta presentada.

Aquesta revisió es realitzarà en un termini de 10 dies laborals des de la recepció de l'equip de mostra. En cas que l'equip mostra no s'ajusti a les característiques tècniques exigides en el present plec, l'empresa quedarà exclosa d'aquest procediment per no complir els requeriments tècnics del contracte, haurà de retirar l'equip mostra sense cap cost per l'Ajuntament, i es procedirà a requerir l'equip mostra al següent licitador segons l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

Fase de Transició

Un cop finalitzada la revisió prèvia i adjudicat el contracte, l'adjudicatari és el responsable de la posada en marxa del servei. Per això, l'adjudicatari designarà un cap de projecte, qui serà el responsable d'impulsar i liderar la implantació, coordinant a totes les parts i actors involucrats. Aquest cap de projecte serà l'interlocutor amb l'Ajuntament de Barcelona i serà qui respondrà davant dels problemes que puguin sorgir i els retards que es puguin ocasionar.

La **fase de transició** s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva **durada màxima** serà de **10 dies**, i l'adjudicatari garantirà que no hi haurà cap interrupció del servei. El responsable designat per l'Ajuntament de Barcelona entregarà la documentació complementària que indica els equips a enretirar, reubicar o emmagatzemar, així com les ubicacions dels equips subministrats.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari, conjuntament amb el tècnic que designi la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans revisarà i confirmarà la informació necessària per a la prestació del servei.

Presentarà el **pla de transició del servei i de substitució dels equips**, coordinant-se amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, i serà validat per aquest últim.

En aquest pla haurà d'incloure:

- Estratègia d'implantació del pla:
 - Equips, marca i model
 - Ubicacions
- Recursos personals, tècnics i materials necessaris
- Cronograma amb les diferents fases de la transformació
- Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental
- L'adjudicatari tindrà en compte que, durant la fase de transformació, ha de garantir una prestació continuada del servei, facilitant la gestió del canvi, minimitzant el seu impacte i garantint la transparència del procés.

En cas de no poder completar la fase de transició en el temps definit, la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans es reserva el dret de perllongar el període de transició. En el cas de finalitzada aquest nou període la transició no hagi finalitzat per causes injustificades per part del adjudicatari, el Departament de Logística i Gestió d'edificis es reserva el dret de resoldre el contracte.

A l'activar-se la fase de transició, l'adjudicatari també presentarà el **pla d'activació del servei**, que serà validat per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i l'institut municipal

d'informàtica.

Aquest inclourà les activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei i garantir l'accés de tots els usuaris als que han de donar servei, totes les dades dels equips (MAC, número de sèrie...) i el cronograma del propi pla.

Fase de Transformació

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del servei d'acord amb la proposta presentada i validada, conjuntament, amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans. La seva durada serà, com a màxim, de 5 setmanes.

El servei es continuarà prestant atenent, com a mínim, als següents principis:

- Inici de la transformació, orientada a substituir els equips actuals i millorar els servei prestat.
- Manteniment de serveis actuals, assegurant que la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans continua rebent els serveis en la seva configuració actual. Durant la fase de transformació, l'adjudicatari haurà de coordinar amb el servei d'informàtica assegurant que els equips propietat formin part del servei fins a la seva retirada definitiva.

El període de transformació serà de compliment obligatori pel proveïdor.

L'adjudicatari haurà de proporcionar durant aquesta fase i sense cost addicional, els recursos tècnics necessaris per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar les noves impressores a la xarxa corporativa de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans als grups d'impressió que s'hagin de crear i les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió.

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans no acceptarà desviacions pressupostàries a conseqüència de modificacions en aquest període de transformació.

Després del procés de transformació, i durant la fase d'explotació del servei, en el cas que hagi hagut algun canvi, l'adjudicatari caldrà que retorni la informació a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, en el format que aquests ho sol·licitin.

Fase d'explotació o servei transformat

Un cop la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans doni el seu vistiplau a la fase de transformació, el servei entra en règim permanent de prestació durant la durada del contracte, aplicant les condicions d'execució i mecanismes de seguiment i gestió definits.

Fase de Devolució

El licitador redactarà un pla de devolució del servei detallat que descriu totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans o a un tercer proveïdor, en els casos en els quals així es decideixi per part de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans. Aquest pla haurà d'incloure la devolució del servei, les iniciatives i projectes que s'han executat dins el contracte, els termes i les condicions en què es

realitzarà.

Integrada en la fase d'explotació, l'adjudicatari haurà d'executar el pla de devolució durant l'últim mes del contracte, on haurà de preparar el traspàs de la informació i el coneixement del servei a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans o a qui aquesta decideixi, mentre l'adjudicatari manté el nivell de servei de la fase d'explotació.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans.

El Pla de devolució del servei haurà de complir com a mínim els següents principis i continguts:

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà
 - El suport al nou adjudicatari del Servei, que decidirà la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans.
 - La formació pràctica tutelada per al personal designat per la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per l'adjudicatari o la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans en la provisió del Servei.
 - La documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'adjudicatari posarà a disposició de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per l'adjudicatari com pels tercers que hagi contractat, per a millorar la prestació del servei. El codi font i la documentació d'aquestes eines seran lliurats a la finalització del contracte, ostentant l'Ajuntament la propietat final de la eina.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans o a terceres parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complets.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i/o un tercer proveïdor designat per la mateixa.
- Durant la fase de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- L'adjudicatari podrà oferir el maquinari i els equips informàtics adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a terceres parts, d'acord amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans per tal de facilitar la continuïtat del servei. La valoració dels equips es realitzarà de manera consensuada per totes les parts, atenent el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense

valor residual.

- Finalitzat el contracte actual, i en el cas de no mantenir-se el maquinari i els equips adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional per a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans serveis d'assistència addicionals, consensuats amb la mateixa i sense cost, durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

6.- ASPECTES ECONÒMICS

6.1.- Conceptes i determinació dels imports màxims de licitació

La quantia d'aquest contracte es determina en funció de preus unitaris.

Es considera volum la quantitat prevista o estimada de còpies en un període determinat.

Es considera fix el volum estimat de còpies en el que el cost unitari ofert inclou la repercussió de tots els costos directes, indirectes, generals, salarials, benefici i tots aquells que estiguin relacionats amb la correcta execució del contracte.

Aquesta serà la *facturació fixa* independentment de l'esgotament de la previsió de còpies estimades en el volum fix.

Es considera excedent el volum estimat de còpies a partir del volum fix previst que configuren el cost unitari dels excedents.

Aquesta serà la *facturació variable* segons el volum de còpies generat a contar a partir del volum fix esgotat.

En cap cas es podran superar la quantia de preus unitaris que es recullen a continuació (iva exclòs):

Preu per còpia en volum fix negre	0,0530 €
Preu per còpia en volum excedent estimat en negre	0,0106 €
Preu per còpia en volum fix en color	0,0636 €
Preu per còpia en volum excedent estimat en color	0,0212 €

La determinació dels imports màxims de licitació s'han fet segons els següents conceptes:

Cost fix negre:

Un import màxim de licitació de 25.440,00 euros

Preu unitari de 0,0530 euros / còpia.

Aquest import inclou la impressió de 480.000 còpies b/n anuals

Fins a 40.000 còpies / mes.

Cost de l'excedent en negre:

Un import màxim de licitació de 3.180,00 euros

Preu unitari de 0,0106 euros / copia.

Aquest import inclou la impressió de 300.000 còpies b/n anuals

A partir de la còpia 40.000 de cada mes, amb un volum estimat de 25.000 còpies.

Cost fix color:

Un import màxim de licitació de 26.172,00 euros.

Preu unitari de 0,0636 euros / copia.

Aquest import inclou la impressió de 420.000 còpies en color anuals

Fins a 35.000 còpies / mes .

Cost de l'excedent en color:

Un import màxim de licitació de 6.360,00 euros

Preu unitari de 0,0212 euros / copia,

Aquest import inclou la impressió de 300.000 còpies en color anuals

A partir de la copia 35.000 de cada mes, amb un volum estimat de 25.000 còpies.

En cas de superar la previsió de volum en excedents, es mantindrà el preu de l'oferta en aquest concepte.

PREU ANUAL (12 mesos)			
VOLUM FIX/VARIABLE	TOTAL	PREU	TOTAL
Volum fix negre	480.000	0,0530	25.440,00 €
Volum excedent negre	300.000	0,0106	3.180,00 €
Volum fix color	420.000	0,0636	26.712,00 €
Volum excedent en color	300.000	0,0212	6.360,00 €
TOTAL PREU CÒPIES			61.692,00 €
21 % IVA			12.955,32 €
TOTAL PREU			74.647,32 €

Aquests imports són aplicables tant per a pàgines impreses en DIN A4 com en DIN A3, ja que el percentatge d'impressions en DIN A3 no és rellevant respecte el total de còpies.

El servei d'escaneig de documents i de fax serà sense cost.

L'import total anual de l'adjudicació és l'import resultant de sumar els imports oferts de la quota fixa estimada (volum fix negre mes el volum fix en color), mes la quota variable estimada (volum excedent de negre mes el volum excedent en color), afegint-se a aquest import el 21 % d' IVA.

Import previst per modificacions o ampliacions de contracte

Atès que durant el període de vigència del contracte es podem produir modificacions i/o ampliacions d'espais, equips o edificis, així com necessitats de millores tecnològiques en el sistema d'impressió, en aquest contracte es contempla la possibilitat de que hi hagi modificacions de fins un 20% del pressupost total de licitació durant tot el període contractat (4 anys).

Les causes previstes de modificació del contracte durant la seva vigència i el % previst per cadascuna són les següents:

1. Ampliació o reducció del nombre de màquines i/ó ubicacions que excedeixi o redueixi els paràmetres establerts en el punt 4.2. del plec tècnic.	6 %
2. Ampliació del numero de còpies realitzades respecte del previst superant el volum estimat fix i el volum estimat variable, en un període de facturació.	2 %
3. Adaptació a canvis tecnològics que puguin sorgir en el transcurs del contracte i que puguin afectar el servei objecte del contracte.	2 %

Quadre de previsió d'import de total de contracte

	Anual - 12 mesos		Total Contracte - 48 mesos		Possibles modificacions de contracte (4A) Max. 20%	Total Contracte + Possibles modificacions 20%
TIPOLOGIA	Volum pàgines	Import màxim	Volum pàgines	Import màxim		
Volum fix en negre	480.000	25.440,00 €	1.920.000	101.760,00 €		
Volum excedent estimat en negre	300.000	3.180,00 €	1.200.000	12.720,00 €		
Volum fix en color	420.000	26.712,00 €	1.680.000	106.848,00 €		
Volum excedent estimat en color	300.000	6.360,00 €	1.200.000	25.440,00 €		
TOTALS	1.500.000	61.692,00 €	6.000.000	246.768,00 €	49.353,60 €	296.121,60 €
IVA INCLÒS	ANUAL	74.647,00 €	TOTAL CONTRACTE	298.589,28 €	59.717,86 €	358.307,14 €

6.2.- Facturació

L'adjudicatari serà remunerat mitjançant un sistema de pagament mixt: una part fixa i una altra variable, d'acord amb la millor oferta presentada per ell en aquesta licitació.

Es facturarà mitjançant els següents conceptes:

Part de facturació fixa: correspon al volum de la part fixa dels equips multi-funció, el seu manteniment i gestió. Inclou el cost fix estimat de còpies en Blanc i negre, i en color.

El sumatori dels preus dels volums fixes conforma la **part fixa** de facturació.

Inclou, a més del lliurament i instal·lació dels equips, l'assistència tècnica i el seu manteniment, costos directes, indirectes, generals, salarials, de prevenció de risc, benefici, desplaçaments, consumibles, programari de gestió, les targetes per a l'autenticació als equips d'impressió, informes, formació per a l'ús d'aquests equips i qualsevol cost afegit que sigui requerit per l'execució del contracte, amb un volum anual màxim de pàgines impreses de 480.000 en negre i 420.000 en color.

Part de facturació variable (excedents): correspon al volum de la part variable que dependrà del número de còpies comptabilitzades per el preu unitari corresponent, a comptar des de l'esgotament del volum fix estimat en cada tipus d'impressió, més el cost dels treballs tècnics, serveis especials d'impressió, projectes de millora del servei, adaptacions de maquinari a les noves tecnologies, projectes de consultoria i anàlisi sobre aquest servei, amb un volum anual màxim de pàgines impreses de 300.000 en negre i en color.

El sumatori dels preus dels volums d'excedents conforma la **part variable** de facturació.

Criteris de Facturació.

La facturació s'aplicarà a partir del primer mes transcorregut del contracte en el que s'ha previst la posada en marxa del sistema d'impressió.

L'adjudicatari presentarà a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans les factures mensuals corresponents en format electrònic i en funció de l'ús real dels equips.

La facturació inclourà el màxim detall possible, amb informació detallada de tots els costos fixos i variables, concretant la quota mensual, el nombre de còpies b/n i color i el cost de les mateixes, especificant les quantitats corresponents d'impressions de cada tipus i el seu preu unitari.

Les factures emeses hauran de contenir com a mínim tota la informació necessària per a la seva correcta interpretació, i de forma explícita:

- Data factura.
- Número de factura.
- Període de facturació.
- Preu del terme fix.
- Preu del terme variable.
- Consum total de fulls impresos en blanc/negre i color
- Import corresponent a l' IVA.

Es presentaran en annex el detall i el consum, i contemplarà:

- Detall dels consums (còpies, fungibles, servei tècnic, assistències).

- Lectura actual i anterior b/n i color (nombre de fulls impresos).
- Històric del consum de forma que es pugui veure el consum fins els darrers 12 mesos.

L'adjudicatari no podrà, sense el consentiment de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, canviar de forma unilateral els formats, continguts, i el format de la informació amb el que es lliura la factura.

Tant la quota fixa com els costos de l'excedent de negre i color expressats en les factures hauran de coincidir amb els imports de la millor oferta presentada per L'adjudicatari durant la licitació.

Les lectures de comptador sempre hauran de ser reals i en cap cas s'admetran lectures estimades. Si en alguna ocasió el proveïdor presenta una factura amb una lectura estimada, aquesta podrà ser retornada, i el proveïdor l'haurà d'acumular-la en a següent factura, coincidint amb la lectura real.

La darrera factura de l'any ha de contemplar la lectura de còpies fins el dia 30 de desembre, i s'haurà d'emetre amb aquesta data.

7.- SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans 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.

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que 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 que 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 que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a l'Ajuntament de Barcelona, pel que fa referència a la titularitat dels fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures.

7.1.- Propietat intel·lectual

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa, ni el seu ús sense autorització expressa.

7.2.- Comunicacions externes

L'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a connexió

amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió es realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal

L'empresa contractada serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús de certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

7.3.- Seguretat dels equips, programari i informació

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades que són propietat de l'Administració Municipal.

7.4.- Incompliment de les normes de seguretat

L'incompliment de les clàusules recollides en el present plec relatives a la seguretat i la protecció de dades en general constitueix falta molt greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

L'Administració Municipal es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.

7.5.- Model de gestió de la seguretat

La finalitat de la governança de la seguretat es focalitza en vetllar per una correcta gestió de la seguretat de la informació de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans al llarg de tot el seu cicle de vida.

Aquest objectiu s'assolirà mitjançant:

- La prescripció, seguiment i verificació de la correcta implantació del model de seguretat.
- El compliment de la legislació vigent.
- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals la informació del Departament de Logística i Gestió d'edificis i els seus sistemes estan exposats.

7.6.- Compliment normatiu

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans definirà tots els estàndards normatius que apliquin en l'àmbit de la seguretat i continuïtat de la informació.

Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts en els "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades" es poden consultar en la intranet de l'Ajuntament de

Barcelona.

L'adjudicatari haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i participar en els cicles de vida de revisió dels mateixos; també haurà de donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació. Haurà de disposar dels procediments que explicitin com es porten a la pràctica aquestes normatives o estàndards.

L'adjudicatari haurà de fer una proposta de pla d'acció, durant els primers 6 mesos des de la vigència del contracte, per donar compliment als requeriments de seguretat fixats pel l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari vetllarà pel compliment dels estàndards de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i podrà ser auditat de forma anual.

7.7.- Control del compliment normatiu

Qualsevol canvi en un entorn productiu que afecti tant a infraestructura com a software base, o de nous serveis, anirà precedit d'una comprovació de l'adequació al cos normatiu de l'Ajuntament de Barcelona. En cas de que no s'adeqüi, l'adjudicatari caldrà que s'adapti a les normatives i podrà demanar assessorament a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans per a analitzar les viabilitats per a l'adequació.

L'adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i establir una planificació de resolució de les excepcions autoritzades.

En els casos que es determinin, s'instal·laran agents d'eines automàtiques, per auditar el grau de compliment normatiu de manera contínua i automàtica.

7.8.- Auditoria

L'IMI auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

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

7.9.-Gestió d' incidents

L'adjudicatari informará a IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona.

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

7.10.-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 de Barcelona.

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 té designada.

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 de Barcelona, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.11.- Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui 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'Ajuntament de Barcelona.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de 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'Ajuntament de Barcelona, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Institut o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

7.12.- Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.

Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

7.13.- Informe de seguretat

L'adjudicatari elaborarà a petició de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del servei objecte del contracte.

L'estructura d'aquest informe, incloent la informació requerida, es lliurarà a l'adjudicatari durant la fase de transició del servei.

7.14.- Traces

El servei objecte del contracte haurà de disposar d'un Pla de Traces d'acord amb els models de documents que disposa la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i on es detalli la informació requerida.

En cas que sigui necessari, l'adjudicatari haurà de proporcionar un repositori central de traces propi amb garanties de veracitat, d'integritat i confidencialitat.

Adicionalment als requeriments establerts per llei, la granularitat de les traces serà definida d'acord amb els requeriments de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans en base a les seves necessitats concretes i als seus requeriments interns.

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans definirà quan i quina informació bolcarà l'adjudicatari sobre el repositori central de traces corporatiu de l'Institut i com haurà l'adjudicatari de garantir l'accés en mode consulta a tota la informació del seu repositori. L'adjudicatari haurà de desenvolupar el mecanisme de sincronització d'aquestes traces i implantar-lo.

Les traces del repositori de l'adjudicatari s'hauran de retenir durant un període no inferior a 1 any, que serà revisable en funció de necessitats de cada servei. En cas de tractar dades personals de nivell Alt (segons LOPD), les traces d'accés indicades al RLOPD (article 103) s'hauran de guardar durant un mínim de 2 anys. L'adjudicatari assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació.

L'adjudicatari haurà de documentar les traces, sobretot les de seguretat, en el document corresponent que li serà lliurat a l'inici del servei.

7.15.- 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 la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans.

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 als 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 la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans o l'Ajuntament de Barcelona, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.16.- Anti-malware

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció

antimalware de les màquines que suporten serveis de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans segons es recull al marc normatiu de l'Ajuntament de Barcelona.

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions anti-malware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

7.17.- Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, d'acord amb l'Institut municipal d'Informàtica posarà a disposició de l'adjudicatari les dades necessàries per establir mecanismes d'autenticació.

L'objectiu és establir mecanismes d'autenticació d'usuaris que permetin identificar-los i registrar l'ús que cadascun faci de la maquinària. Per dur a terme la gestió dels usuaris, administradors i altres, l'adjudicatari haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i accessos de cada perfil definides per l'Ajuntament de Barcelona. El proveïdor haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral per de corregir les mancances identificades.

Es considera com a sistema d'autenticació bàsic mínim a aportar la identificació amb targetes magnètiques o similars. Es valorarà l'aportació d'altres mecanismes d'autenticació com a millora.

L'adjudicatari haurà de subministrar al seu càrrec tantes targetes com usuaris identificats al sistema, i un mínim addicional de 250 targetes d'autenticació programables d'acord amb els protocols que indiqui l'Institut Municipal d'Informàtica.

7.18.- Criptografia i certificats

La Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en el seu nom. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els de l'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

En el cas de ser necessaris, tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en El Departament de Logística i Gestió d'edificis per al seu control i gestió.

L'adjudicatari haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

7.19.- Compliment LOPD

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encàrrec de tractament.

D'altra banda, el tractament de les dades està a la vegada subjecte al que estableix de forma general la normativa en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

L'adjudicatari haurà de tenir implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés amb ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. Aquestes mesures de seguretat implantades per L'adjudicatari són les corresponents per norma general al nivell bàsic, 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.

Una vegada executat el present contracte, L'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans 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.

8.- ASPECTES MEDI AMBIENTALS

Una part molt important en relació als equips d'impressió són els impactes ambientals associats a la fase d'ús. Per tant, i consegüentment amb els diversos compromisos de protecció del medi ambient, canvi climàtic i estalvi energètic adquirits per l'Ajuntament de Barcelona (http://www.ajsostenibleben.cat/ins_cat_cap_equipsinfonnatlcs_maq_67410.pdf), es fa necessari que a l'hora d'instal·lar equips sigui prioritari establir criteris per:

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

8.1.- Pla de conscienciació ambiental

L'adjudicatari haurà d'elaborar dins del primer mes d'execució del contracte un pla de conscienciació ambiental dirigit als usuaris del servei d'impressió. Aquest pla haurà de ser validat prèviament per l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest pla inclourà documentació per l'usuari final relativa a la conscienciació ambiental sobre

la impressió. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

L'objectiu d'aquest pla és conscienciar als usuaris de la importància de col·laborar activament en la reducció de l'impacte ambiental associat als seus processos de treball, sense que això suposi una reducció de la seva eficiència.

Aquest pla haurà de contemplar aquelles accions que recauen en l'usuari i que permeten reduir l'impacte ambiental, tals com rebaixar el consum de paper o adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

8.2.- Aspectes ambientals que haurà de complir L'adjudicatari

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

8.3.- Instal·lació d'equips nous

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

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

8.4.- Tasques de manteniment

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

8.5.- Retirada d'equips

D'acord amb l'especificat al punt 5.2 a la fase de devolució, l'empresa adjudicatària un cop finalitzat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del contracte, haurà de retirar els equips subministrats, sense cost addicional per a la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia. En cas d'incompliment d'aquesta obligació, la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans podrà disposar dels equips segons consideri.

La no interrupció del servei en les dependències municipals, representa una obligació contractual per al adjudicatari. A tal objecte, una vegada finalitzada la relació contractual i dins el mes següent a la seva finalització, haurà de retirar els equips i instal·lacions complementàries dels mateixos que va instal·lar per a la prestació del servei. La despesa que representi la retirada dels equips, estarà inclosa en el preu del contracte. Igualment, queda obligat a coordinar la seva actuació amb el hipotètic nou adjudicatari que el succeeixi en la prestació del servei amb la finalitat de que qualsevol canvi d'empresari o empresa no produeixi cap interrupció en el servei.

8.6.- Residus de consumibles

L'adjudicatari serà l'encarregat de la retirada dels consumibles vells de les màquines i de la retirada i gestió del residu generat, així com certificar la traçabilitat d'aquesta gestió.

Els consumibles s'hauran de destinar com a primera opció a ser re-manufacturats.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament, quan aquest ho sol·liciti, els documents acreditatius de la gestió dels residus, que hauran d'incloure les quantitats recollides, i d'aquestes les remanufacturades (o lliurades a remanufacturadors) i les lliurades a gestors finalistes. L'adjudicatari garantirà davant de l'Ajuntament que tots ells siguin empreses autoritzades com a gestors per a les tasques corresponents.

8.7.- Requeriments i característiques tècnic-ambientals dels equips

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

- Eficiència energètica: els equips multifunció han de complir amb els requeriments de Consum Electric Típic (o TEC, Typical Energy Consumption) establerts a la darrera versió de l'Energy Star o equivalent.
- Nivell d'emissions sonores: els nivells d'emissions de soroll (en LWAd, nivell ponderat de potència sonora A declarat) dels equips multifunció no siguin superiors a 75dB(A) segons la norma EN ISO 7779:2021 i expressats segons EN ISO 9296:2017 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta Angel Blau o a l'Ecoetiqueta Cigne Nòrdic.
- Limitacions d'emissió de substàncies nocives: Les emissions dels equips multifuncionals no superaran els següents valors (segons el procediment definit en l'ecoetiqueta Ángel Blau: Office Equipment with Printing Function, 2012 RAL-UZ 171 o equivalent):
- Consumibles: Els consumibles subministrats han de complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies perilloses definits en les ecoetiquetes tipus I (Àngel Blau, Cigne Nòrdic, austrian Ecolabel) o equivalents.

Taula 1. Limitació substàncies	B/N	COLOR
Pols	4 mg/hora	4 mg/hora
COVT (compostos orgànics)	10 mg/hora	18 mg/hora
Ozó	1,5 mg/hora	3 mg/hora
Estirè	1 mg/hora	1,8 mg/hora
Benzè	<0,05 mg/hora	<0,05 mg/hora

9.- SEGUIMENT DEL SUBMINISTRAMENT

9.1.- Tractament d'incidències

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia, escaneig o servei de fax, inclosa la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles. Aquesta última situació (falta de consumibles) no hauria de succeir en cap cas, ja que l'adjudicatari ha de preveure el m o n i t o r a t g e i subministrament dels consumibles, així com la seva instal·lació, amb l'antelació suficient.

Es defineixen com compromisos contractuals de qualitat del servei o Acords de Nivell de Servei els següents paràmetres:

- Temps d'atenció o resposta (TA): el temps que transcorre des de que es notifica a l'adjudicatari una incidència/consulta fins el moment en que un tècnic la recepciona en l'eina tiqueting.
- Temps de resolució (TR): el temps que transcorre des de que es recepciona la incidència o problema en l'eina tiqueting fins el moment en que un tècnic resol el problema i tanca el tiquet.

Davant qualsevol incidència, aquesta serà comunicada mitjançant l'eina de tiqueting de l'Ajuntament de Barcelona. El tractament de les incidències es gestionarà seguint els procediments establerts per l'Ajuntament i l'adjudicatari es posarà en contacte amb l'IMI per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de tiqueting de l'Ajuntament de Barcelona.

Les incidències es classificaran per criticitat per tal d'obtenir indicadors. Aquesta classificació serà en principi la següent, encara que podrà ser modificada per l'Ajuntament de Barcelona.

Descripció de la incidència	Lleu	Crítica	Molt Crítica
La instal·lació, per part de l'empresa adjudicatària, d'algun equip que no sigui nou a estrenar. Aquesta sanció seria aplicable per cada unitat instal·lada que no fos nova			X
Si no es pot imprimir en cap impressora d'un edifici.			X
Incompliment del temps de subministrament de qualsevol equip en base al pla de transformació acordat amb l'Institut a l'inici del contracte.			X
Reiterada manca de qualitat detectada en els serveis (incompliment reiterat dels ANS) o en incompliment de fites del projecte de transició/transformació			X
Manca de subministrament de qualsevol equip en un termini màxim de 7 dies naturals durant l'execució del contracte, en el cas de substitució d'equips, tret d'una autorització explícita de l'Ajuntament			X
L'aplicació d'una tercera incidència crítica.			X
Si no es pot imprimir en cap impressora d'una planta.		X	
L'aplicació d'una tercera incidència lleu.		X	

Falta de tòner en algun dels equips que provoqui la parada del mateix	X		
Qualsevol incidència de caràcter tècnic o informàtic requerida per qualsevol equip, que no estigui resolta en el termini màxim de 16 hores hàbils (2 dies), encara que l'equip no es trobi parat o fora de servei	X		

S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 08:00 h a 18:00 h.

L'adjudicatari haurà de reportar obligatòriament totes aquelles incidències en les quals s'hagi excedit els acords de servei, especificant les raons del retard.

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

Temps de Resposta màxim pera la resolució d'incidències

- Incidències Lleus: és de 12 hores, de dilluns a divendres..
- Incidències Crítiques: és de 8 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: és de 6 hores, de dilluns a divendres.

9.2.- Gestió del parc i comunicació amb SAU

Aquest punt regula les diferents activitats que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar sota el mandat de la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans per a la correcta gestió del parc d'equips instal·lats.

- Tota l'activitat tècnica, respecte a notificacions d'usuaris al servei tècnic, es realitzarà a través del Servei d'Atenció d'Usuari de l'Institut municipal d'informàtica tant per a incidències com per a noves peticions. També es considera incidència la impossibilitat d'impressió per falta de consumible (a excepció del paper).
- Els usuaris contactaran amb el SAU mitjançant el telèfon 78234 (93 2918234), correu electrònic del SAU (IMI_Atencio_SAU@bcn.cat) o a través de l'aplicació SAU <http://sau.imi.bcn/>, per comunicar les incidències. En el cas que algun usuari es posés en contacte directament amb l'adjudicatari, aquest l'haurà d'adreçar cap el SAU de l'Ajuntament de Barcelona.
- El SAU de l'Institut Municipal d'informàtica registrarà les incidències a l'eina de tiqueting pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informará de la seva resolució amb la informació adient dins d'aquesta mateixa eina. Les accions realitzades entre l'obertura i el tancament no serà imprescindible que es registrin a l'eina i es podran informar a una eina pròpia de l'adjudicatari, però sempre s'haurà d'informar tant en el moment d'inici com en la resolució

i tancament.

- L'adjudicatari proporcionarà persones o grups de contacte per tal que la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.

10.- GARANTIES

El licitador seleccionat per a l'adjudicació del contracte està obligat a constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 de l'import de l'adjudicació, IVA exclòs, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

Durant la duració del contracte l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis lliurats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'Ajuntament de Barcelona. Algunes de les incidències o defectes podrien ser atribuïts al Pla de Devolució del servei, retirada dels equips, aspectes tècnics no resolts, manca de documentació, etc.

Tots els treballs i prestacions realitzades per l'empresa adjudicatària durant la totalitat del servei tindran una garantia mínima de 3 mesos des de la finalització del contracte.

La constatació de la correcta execució de les prestacions s'efectuarà mitjançant acta de recepció, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament.

Es procedirà a la cancel·lació o devolució de la garantia definitiva quan s'aprovi la liquidació del contracte, si no resulten responsabilitats que s'hagin d'exigir al contractista.

11.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Un cop acabat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia.

L'adjudicatari d'aquest contracte resta obligat a coordinar-se amb la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans i/o l'adjudicatari que aquest decideixi per a la continuïtat de la prestació del servei fins a la finalització de les obligacions contractuals que el present plec especifica.