

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT
MITJANÇANT L'ARRENDAMENT SENSE OPCIÓ DE COMPRA DE 29 EQUIPS
MULTIFUNCIONALS I IMPRESSORES, I UN PLÒTER PEL DISTRICTE DE LES CORTS,
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE



Índex

1	OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE	6
1.1	Objecte del contracte	6
1.2	Estructura del contracte	6
2	OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS	6
2.1	Objectius	6
2.2	Localitzacions d'edificis i tipologia d'equips	7
3	SITUACIÓ ACTUAL.....	8
3.1	Obligacions de l'adjudicatari actual.....	8
3.2	Continuïtat del contracte	8
3.3	Volumetria actual.....	8
4	CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	8
4.1	Funcionalitats específiques	8
4.2	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari	9
4.3	Tipologia d'equips a instal·lar	9
4.4	Requisits mínims dels equips.....	10
4.4.1	Requisits mínims dels 29 equips multifunció i impressores.....	10
4.4.2	Requisits mínims del plòter.....	12
4.5	Obligacions en l'execució del contracte.	13
4.6	Gestió de peticions, incidències i problemes	16
4.7	Gestió dels inventaris.....	16
4.8	Gestió del monitoratge dels equips.....	17
4.9	Gestió de la retirada de l'equipament	17
4.10	Gestió del canvi	17
4.11	Formació dels usuaris	18
4.12	Model de relació	19
4.13	Localització.....	20
5	FASES DEL CONTRACTE.....	20
5.3	Transformació	21

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del subministrament d'acord amb la proposta presentada i validada. La seva durada serà com a màxim de 4 setmanes.



Aquesta està orientada a substituir els equips actuals.	21
El servei es continuarà prestant, mantenint els serveis actuals i assegurant que el Districte rep els serveis en la seva configuració actual. Durant la fase de transformació, el contractista podrà acordar amb l'anterior prestador del servei que els equips propietat d'aquest formin part del servei fins a la seva retirada definitiva.	22
El període de transformació serà de compliment obligatori pel proveïdor. A tal efecte, el contractista presentarà a l'inici de la fase el pla de transformació del servei, que serà validat pel Districte, i que ha d'incloure:	22
- Estratègia d'implantació del pla.	22
- Equips, marca, model i ubicacions.....	22
- Recursos personals, tècnics i materials necessaris.....	22
- Cronograma amb les diferents fases de la transformació.....	22
- Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental.....	22
El contractista 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.	22
El contractista 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 multifunció a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona, l'accés dels usuaris als grups d'impressió que s'hagin de crear i les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió. El Districte no acceptarà desviacions pressupostàries per l'execució d'aquesta fase.....	22
5.4 Explotació o servei transformat	22
Un cop el Districte 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.....	22
Durant l'últim mes del contracte el contractista haurà d'executar el pla de devolució, i haurà de presentar la proposta de traspàs de la informació i el coneixement del servei al nou adjudicatari (si s'escau) i al Districte, mentre el contractista manté el nivell de servei de la fase d'explotació,.....	22
El Pla de devolució del servei haurà de complir com a mínim els següents principis i continguts:22	
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació, i com a mínim descriurà:	22
• el suport i l'ajut en la transferència al nou adjudicatari del servei.	22
• la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per el contractista o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió dl servei.	22
- Posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per el contractista 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 l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte.....	22
-	Assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complets.	22
-	Durant la fase de devolució del servei, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.	22
-	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, el contractista haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona i en un termini màxim d' 1 mes.	23
	Fases del contracte.....	23
6	FACTURACIÓ.....	25
7	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	26
7.1	Propietat Intel•lectual.....	26
7.2	Comunicacions externes	27
7.3	Seguretat dels equips, programari i informació	27
7.4	Incompliment de les normes de seguretat.....	27
7.5	Model de gestió de la Seguretat.....	27
7.6	Compliment normatiu	27
7.7	Control del compliment normatiu.....	28
7.8	Auditoria	28
7.9	Gestió d'Incidents	29
7.10	Anàlisis forenses	29
7.11	Deures i obligacions del personal	29
7.12	Formació i conscienciació	30
7.13	Informe de seguretat	30
7.14	Traces.....	30
7.15	Confidencialitat.....	31
7.16	Antimalware.....	31
7.17	Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris.....	31
7.18	Xifratge de dades	32
7.19	Certificats.....	32
7.20	Configuració de seguretat	32
7.21	Manteniment	33
7.22	Compliment tècnic de la legalitat	33
7.23	Documentació	33
7.24	Protecció de dades	34



8	ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS.....	37
8.1	Obligacions ambientals de l'adjudicatari.....	37
8.1.1	Conscienciació ambiental dels usuaris	37
8.1.2	Residus dels equips instal·lats.....	37
8.1.3	Residus de consumibles	38
8.2	Requeriments tècnic-ambientals dels equips	38
9	SEGUIMENT DEL SERVEI	39
9.1	Reporting i seguiment del servei	39
9.2	Acords de nivell de servei.....	40
9.3	Criteris i objectiu	40
9.4	Indicadors clau per a la gestió d'incidències	40
9.5	Tractament d'incidències	41
9.6	Tractament de problemes.....	41
9.7	Modificació i ampliació de l'ANS.....	42
9.8	Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei.....	42
9.9	Report d'incidències	43
9.10	Gestió del parc i comunicació amb SAU.....	43
10	PLA DE MILLORA CONTÍNUA	44
11	GARANTIES.....	44
12	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	44

1 OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament mitjançant l'arrendament sense opció de compra de 29 equips multifuncionals i impressores, i un plòter pel Districte de Les Corts de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

El servei de subministrament inclou la impressió, escaneig i còpia de documents per a la seu i diferents equipaments del Districte de Les Corts de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest integra el trasllat i la instal·lació dels equips d'impressió (subministrats mitjançant arrendament sense opció de compra), el programari de gestió, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament i la instal·lació de consumibles, la continuïtat del servei, l'assistència tècnica dels equips, el programari de monitorització, els sistemes d'informació, la formació sobre l'ús dels equips, l'elaboració dels informes requerits i la facturació.

1.2 Estructura del contracte

La licitació inclou les següents prestacions en relació als 29 equips multifuncionals i impressores i plòter:

- Subministrament, instal·lació, gestió, manteniment i assistència del nou equipament.
- La posada en marxa del sistema
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles i targetes o dispositius per l'autenticació dels usuaris
- Integració dels equips a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona, basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Gestió de l'inventari de màquines d'impressió.
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines de control i govern del servei
- Servei d'assistència tècnica, personal de suport i assistència als usuaris
- Formació sobre l'ús dels equips
- El programari de monitorització i els sistemes d'informació
- Elaboració dels informes requerits i la facturació
- Retirada, trasllat, donació o destrucció de l'equipament antic
- Transport i instal·lació dels equips en cas de necessitat
- Retirada, trasllat, donació quan finalitzi el contracte.

2 OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS

2.1 Objectius

Es defineixen els següents objectius per al present contracte:

- Proporcionar un servei d'impressió, escaneig i còpia.

- 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).
- Desplegar un model de llicenciamnt en tot l'àmbit objecte d'aquest contracte que es basi en el llicenciamnt d'ús per maquinari i eliminar qualsevol llicenciamnt basat en el número d'usuaris del servei.
- Integrar el parc d'impressió a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.

2.2 Localitzacions d'edificis i tipologia d'equips

L'abast del contracte contempla els següents edificis del Districte de les Corts:

- Seu del Districte de les Corts, situada en la Plaça Comas, 18 – (Ubicació A).
- Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de les Corts, situada en el Carrer de les Corts, 25 – (Ubicació B).

Tipologia	Descripció	Nombre d'equips	Ubicació A	Ubicació B
GRUP 1	MF Color A3 36 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	5	4	1
GRUP 2	MF Color A3 22 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	2	2	-
GRUP 3	MF B/N A3 36 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	1	1	-
GRUP 4	MF Color A4 33 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	2	2	-
GRUP 5	MF B/N A4 47 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	1	1	-
GRUP 6	MF B/N A4 40 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	8	5	3
GRUP 7	IMP B/N A4 40 ppm, 2x500 fulls	10	9	1
Total		29		

Tipologia	Descripció	Nombre d'equips	Ubicació A	Ubicació B
Plòter	Detall de prestacions tècniques a l'apartat 4.5.2	1	1	-
Total		1		

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

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 del districte.

3 SITUACIÓ ACTUAL

3.1 Obligacions de l'adjudicatari actual

A la finalització del contracte actual, l'adjudicatari té l'obligació contractual de retirar els equips que formen part del contracte, en el termini màxim d'1 mes a partir del dia següent a la finalització del mateix i sense cost adicional pel Districte de les Corts de l'Ajuntament de Barcelona. Igualment, l'adjudicatari actual té l'obligació contractual de coordinar-se amb el nou adjudicatari de la present licitació.

3.2 Continuitat del contracte

L'adjudicatari prestarà el servei des del primer dia en el que entri en vigor el contracte. Es farà càrrec de la gestió del parc actual objecte del contracte i, tal com s'explica més endavant, després d'un procés d'inventari i definició de processos, haurà de procedir a dur a terme una fase de transformació del mateix, que implicarà la substitució de tots els equips actualment existents.

Mentre es trobi el contracte en la fase de transició al nou prestatari del contracte, i tal com s'explica més endavant, l'adjudicatari de la present licitació s'haurà de coordinar amb l'actual adjudicatari per al seu manteniment en els nivells de qualitat actuals.

3.3 Volumetria actual

La volumetria total dels equips abans esmentats és la següent:

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	758.622
Impressió Color	221.587
Impressió anual	980.209

El paper utilitzat és 100% reciclat.

4 CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1 Funcionalitats específiques

Les funcionalitats del contracte 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.
- Proporcionar funcions d'impressió de plànols del plòter, 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.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.
- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona, HCP (Hybrid Cloud Platform). 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, l'estat de les màquines i pel que fa al nivell dels consumibles dels dispositius per mitjà de la generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o la gestió de la substitució dels consumibles. Generar informes detallats d'utilització segons àmbits de negoci, organisme, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc. Els informes s'adreçaran per correu electrònic a la persona responsable que designi el Districte de les Corts.

4.2 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

Tots els equips que el proveïdor subministri hauran ser nous i de la mateixa marca. Exceptuant el plòter que ha de tenir els requisits mínims establert en el punt 4.4.2 d'aquest plec i podrà ser nou a estrenar, o bé pot tenir un nombre de còpies inferior al 10% de la seva vida útil (màxim 4.320 còpies)

L'adjudicatari conservarà la propietat dels equips subministrats i del programari de monitorització, al qual el Districte haurà de poder accedir en qualsevol moment.

El parc d'equips instal·lats per l'adjudicatari haurà de disposar de certificacions de qualitat i mediambientals, expedides pel fabricant dels equips.

Per a la correcta gestió del parc d'impressió, 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. Tots els equips hauran de ser de la mateixa marca.

4.3 Tipologia d'equips a instal·lar

La tipologia d'equips a instal·lar es classifica en la següent taula:

Tipologia	Descripció	Nombre d'equips
GRUP 1	MF Color A3 36 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	5
GRUP 2	MF Color A3 22 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	2
GRUP 3	MF B/N A3 36 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	1
GRUP 4	MF Color A4 33 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	2



GRUP 5	MF B/N A4 47 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	1
GRUP 6	MF B/N A4 40 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	8
GRUP 7	IMP B/N A4 40 ppm, 2x500 fulls	10

Tipologia	Descripció	Nombre d'equips
Plòter	Detall de prestacions tècniques a l'apartat 4.4.2	1

4.4 Requisits mínims dels equips.

4.4.1 Requisits mínims dels 29 equips multifunció i impressores.

- 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 (impressores) tindrà la capacitat d'impressió a doble cara de forma automàtica.
- b) Tots els equips hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
- c) 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 concreta d'aquest producte que hi hagi instal·lada a l'Ajuntament en el moment de desplegar les impressores. Cada impressora necessita una llicència d'HCP. Aquesta ha de ser gestionada i adquirida per l'adjudicatari, i el seu cost està inclòs dins l'import del contracte. 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.
- d) 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.
- e) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació més un joc de tòner de recanvi.
Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- f) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medio-ambientals que es descriuen més endavant.
- g) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
- h) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
- i) 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.
- j) Tots 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
- k) Tots els equips hauran d'incloure un sistema d'impressió segura amb autenticació d'usuaris



per a la impressió, còpia i escaneig mitjançant codis d'usuari, de manera que només s'imprimeixi en el moment que l'usuari introdueixi el seu codi. També podran disposar d'altres sistemes d'autenticació.

També caldrà la funcionalitat de bloquejar les impressions en color per a determinats usuaris, és a dir, que només puguin imprimir en monocrom.

- l) Tots els equips hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
- m) Els equips multifuncionals han de tenir targeta de fax. En concret:
 - i. 1 equip del tipus 6
 - ii. 1 equip del tipus 2
- n) Els equips multifuncionals han de tenir elements de finalització (p.e. grapar o agrupar treballs). En concret:
 - i. 1 equip del tipus 3
 - ii. 1 equip del tipus 2
 - iii. 1 equip del tipus 6
- o) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- p) Els equips multifunció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - o A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - o A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
 - o A un dispositiu USB connectat a la impressora.
 - o A la carpeta per defecte de l'usuari (dada que s'ha d'obtenir del directori d'usuaris).
- q) A petició de l'Ajuntament de Barcelona, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació.
- r) 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.
- s) Com a criteri general, el temps d'impressió de la primera pàgina no haurà de superar els 9 segons després de l'autenticació i l'ordre d'impressió.

Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per l'Ajuntament de Barcelona
- t) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- u) L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la solució d'impressió. L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'Ajuntament de Barcelona. 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.
- v) Atès que l'Ajuntament de Barcelona 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'IMI, 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:

- 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.
- 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.

4.4.2 Requisits mínims del plòter.

El plòter haurà de poder-se connectar a la xarxa corporativa municipal. L'adjudicatari haurà de proveir i instal·lar el programari necessari, per a poder fer ús del plòter tant per impressió, còpia i escaneig.

Especificacions tècniques:

Impressió :

- Dibuixos lineals: 26 seg./pàgina a A1/D, 81 impressions per hora A1/D
- Resolució d'impressió: fins a 2400 x 1200 ppp optimitzats
- Marges: Rotllo 5 x 5 x 5 x 5 mm Full: 5 X 5 X 5 X 5 mm
- Injecció tèrmica de tinta
- Tipus de tinta: Basada en tintes (C, M, Y); Basada en pigments (K) Cartutxos de tinta: 4 (cian, magenta, groc, negre)
- Gota de tinta: 5.5 PI (C, M, Y), 12 PI (K)
- Capçals d'impressió: 1 (cian, magenta, groc, negre) Precisió de línies: $\pm 0,1$ %
- Grossor mínim de línies: 0,02 mm (direccional)
- Ample de línia mínim: 0,07 mm (segons norma ISO/IEC 13660:2001(E))
0,07 mm (ISO/IEC 13660:2001(E))

Suports d'impressió:

- Bandeja de entrada: 210 x 279 a 330 x 482 mm; Alimentació manual: 330 x 482 a 610 x 1897 mm; Rollo: 279 x 610 mm
- Dimensions del rotlle: Fulls de 210 a 610 mm d'ample; Rotlles de 279 a 610 mm
- Gramatge: 60 a 280 g/m² (rotlle, alimentació manual); 60 a 220 g/m² (safata d'entrada)

Aplicacions :

- Dibuixos lineals; Reproduccions; Presentacions

Memòria mínima:

- 1 GB

Connectivitat:

- Llenguatges d'impressió estàndards: TIFF, JPEG, CALS G4, URF, o equivalents.



- Controladors: Controlador de trama per a Windows i macOS; Controladors per a llenguatges d'impressió estàndards compatibles amb Windows.

Dimensions (ample x fons x alt) i Pes:

- Impressora 1098 x 629 x 1155 mm i 51 Kg
- Envio 1310 x 570 x 645 mm i 70 Kg

Software:

L'adjudicatari haurà de proveir i instal·lar el programari necessari per a la gestió completa del plòter, incloent funcions d'impressió, còpia i escaneig, compatible amb sistemes operatius Windows i macOS.

Acústica:

- Pressió sonora 48 dB (A) (operatiu); 49,5 dB(A) (inactiu)
- Potència sonora 6,5 B(A) (operatiu); 6,1 B(A); (inactiu).

Certificació:

- Seguretat: UE (conformitat con LVD y EN 60950-1)
- Electromagnètica: Compleix amb els requisits classe A, que inclouen: UE (Directiva EMC/R)
- Medi ambient: ENERGY STAR, EPEAT Silver, marca CE (que inclou RoHS, WEEE y REACH)

4.5 Obligacions 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 dels equips oferts en els llocs que el Districte de les Corts els indiqui. Un cop dutes a terme les instal·lacions dels diferents equips, aquests no podran ser substituïts sense el consentiment i l'acceptació del Responsable del contracte.
- c) S'integrarà en el model de relació en la prestació de serveis de Lloc de Treball de l'Ajuntament de Barcelona, prestant tot el suport necessari, inclòs el presencial quan sigui requerit pel Responsable del contracte en la integració dels dispositius d'impressió objecte del contracte amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.
- d) Haurà d'estar certificat en la solució designada com a plataforma corporativa municipal d'impressió. El personal tècnic tindrà els coneixements per instal·lar l'embegut, configurarlo i formar als usuaris en el software corporatiu.
- e) En el supòsit que l'IMI estimés necessària la substitució de l'actual plataforma d'impressió corporativa (HCP) 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 eina.
- f) Col·laborarà estretament amb l'adjudicatari del contracte de serveis de Lloc de Treball de l'Ajuntament de Barcelona en la gestió del servei (resolució d'incidències, elaboració d'informes, actualització inventari d'equips, etc).
- g) Haurà de coordinar-se amb l'actual adjudicatari per a la retirada dels equips actuals i vetllarà per a l'eliminació de la informació existent en el disc dur dels equips abans de la seva retirada, tot minimitzant l'impacte que pugui sorgir en el canvi dels equips i garantir, de la mateixa forma, que la destrucció de la informació dels discs durs s'ha produït amb el



mateix rigor i acreditació.

- h) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- i) S'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de l'Ajuntament de Barcelona per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals.
- j) Haurà de contemplar un procediment per a l'assignació de targetes en les altes de nous usuaris.
- k) Haurà de proporcionar les targetes necessàries pel personal actual, així com per les noves incorporacions que es puguin donar durant la durada del contracte. També caldrà substituir les targetes dels usuaris que les hagin extraviat o malmès. Es preveuen un total de 200 targetes més les que es puguin derivar de les casuístiques esmentades.
- l) Haurà de formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificat a l'apartat de formació d'aquest plec tècnic.
- m) Haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.
- n) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències del Districte incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- o) Haurà de realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent. La lectura dels comptadors de còpia i impressió haurà de ser portada a terme per l'empresa adjudicatària. 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.
- p) Haurà de lliurar en tot moment i amb l'antelació suficient, tots els consumibles necessaris per al correcte funcionament dels equips i haurà de garantir que cap equip quedi aturat per falta de consumibles. Caldrà enviar cada tòner a la persona de contacte del departament corresponent i també informar al responsable del Districte. Sempre que es pugui, els consumibles hauran de ser re-manufacturats. Tots els consumibles subministrats hauran de complir amb les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals.
- q) 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 al Responsable del contracte, que donarà el vistiplau al nou model, si així ho considera.
- r) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats.
- s) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de la Ajuntament de Barcelona.
- t) Haurà de crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin, d'acord amb l'establert en la clàusula



8.1.1 del present Plec.

- u) Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El Servei d'Atenció Telefònica (SAT) podrà ser propi del licitador o subcontractat. En el cas que s'opti per la subcontractació d'aquest servei, l'empresa subcontractada també haurà de tenir la condició de SAT autoritzat. El personal que presti les funcions del SAT no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
- v) *L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina corporativa de tiqueting d'incidències i peticions de l'Ajuntament de Barcelona (Easyvista) per a 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.*
- w) Haurà de fer servir l'eina de peticions de servei de l'Ajuntament de Barcelona (Easyvista) per informar les sol·licituds de servei generades per l'ús del nou sistema d'impressió.
- x) Haurà de generar i lliurar:
 - Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. S'entregarà en paper en format de cartell per posar a sobre de cada equip i en format digital. Es farà especial atenció als aspectes ambientals dels equips i de la seva configuració com els modes d'estalvi d'energia, la impressió a doble cara, les qualitats baixes d'impressió, etc.
 - Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
 - Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
 - Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica (trimestral) tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.

Aquests documents podran ser inclosos a la Intranet municipal, sempre que l'Ajuntament de Barcelona ho consideri oportú.

- y) Garantirà la transparència i bones condicions laborals 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.
- z) Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips subministrats en els terminis especificats en la clàusula 12 d'aquest plec.
- aa) *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 de re-configurar els equips d'impressió desplaçats.*



bb) L'adjudicatari haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic necessaris per a modificar la configuració local dels dispositius d'impressió quan l'IMI ho estipuli necessari, sobretot en contextos derivats de noves definicions de polítiques de seguretat, actualització o evolució de plataformes i sistemes TIC corporatius vinculats d'una manera o altra a les impressores o equips multifuncionals (Active Directory, servei de correu, etc...), etc.

És responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment del software local i el firmware dels equips d'impressió. S'hauran d'actualitzar sempre que sigui necessari i sobretot quan això sigui un requisit per solucionar incidències en el servei d'impressió/còpia/escaneig, per adequar-se a noves directrius de seguretat establertes per l'IMI o per fer compatibles les impressores i el servei que donen amb les actualitzacions o evolutius dels serveis i plataformes de l'IMI vinculats d'una manera o altra al servei d'impressió (Active Directory, servei de correu, etc.). Les actualitzacions de software local i de firmware s'han d'executar sense impactar en el servei.

4.6 Gestió de peticions, incidències i problemes

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina corporativa de tiqueting d'incidències i peticions de l'Ajuntament de Barcelona per a informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.

L'adjudicatari haurà d'automatitzar la gestió de peticions i resolució d'incidències, utilitzant els procediments d'actuació determinats per l'Ajuntament establerts en la clàusula 9.5 d'aquest plec.

4.7 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
- Núm. de sèrie
- Nom intern d'identificació
- B/n o color
- IP
- Cua assignada d'impressió
- Ubicació d'acord amb les especificacions i camps d'informació indicats per la Ajuntament de Barcelona.
- Descripció gràfica de la ubicació.

L'adjudicatari haurà de mantenir també un inventari actualitzat dels tipus de consumibles emprats per a cada model d'equip. Aquest inventari tindrà que ser accessible pel Responsable del contracte en qualsevol moment.

L'adjudicatari haurà de gestionar un inventari de l'estoc de consumibles en les ubicacions físiques dels equips o on determini la Ajuntament de Barcelona

Aquests inventaris hauran de ser exportables en un format estàndard i tractable tipus xls/csv,...

4.8 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 Ajuntament de Barcelona, que tindrà accés a la totalitat de l'eina de la informació del parc d'equips gestionats per l'adjudicatari, comptadors de còpia i impressió, nivell de consumibles en temps real, 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:

- *Visualització de l'ús/consum d'impressió, còpia i escaneig per cada dispositiu*
- *Visualització dels equips d'impressió i el seu estat*
 - *Apagat/encès*
 - *Estat de connexió a la xarxa*
 - *Nivell dels consumibles*
 - *Comptadors de còpies i impressions*
 - *Estat físic (funcionant, amb avaries...)*
 - *...*
- *Generació d'alertes en temps real per a notificar nivells baixos de tinta*
- *Generació d'alertes en temps real per notificar incidències tècniques*
- *Generació d'informes sobre els diferents aspectes monitoritzats*
- *Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota*
- *Actualització del firmware dels equips d'impressió*

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura (sense cost addicional per l'Ajuntament de Barcelona) i les comunicacions cap a les impressores s'establiran a través d'una Lan2Lan proporcionada per l'IMI. Així mateix, facilitarà als responsables del Districte de Les Corts 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.

Els referents del districte de Les Corts i l'IMI podran sol·licitar accés a aquesta eina, mitjançant un panell de control.

4.9 Gestió de la retirada de l'equipament

En el moment de retirada de l'equipament amb el vistiplau de la Ajuntament de Barcelona, l'empresa adjudicatària haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips relacionats amb l'Ajuntament de Barcelona, així com procedirà 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 de mantenir un inventari de tots els equips retirats, amb la informació suficient per identificar-los. L'adjudicatari haurà de certificar la destrucció total i perpetua de tota la informació continguda en els discs durs dels equips.

4.10 Gestió del canvi

L'adjudicatari serà responsable de realitzar l'acompanyament a la gestió del canvi de

l'organització, donant suport i formació a l'usuari en l'ús dels serveis, al servei d'atenció a usuaris (SAU) i a personal tècnic de gestió de l'Ajuntament relacionat amb el servei.

L'adjudicatari s'integrarà en el procés de Gestió del Canvi de l'Ajuntament de Barcelona, participant a totes les iniciatives que es posin en marxa per part de l'organització per tal d'introduir el nou servei amb el menor impacte possible.

En aquest sentit, l'adjudicatari serà el responsable d'organitzar tantes sessions com es considerin oportunes amb l'objectiu de formar als usuaris en la utilització, explotació i administració dels serveis, d'acord amb els diferents perfils d'usuaris creats en funció de les seves necessitats.

Els destinataris d'aquesta formació seran usuaris del sistema d'impressió en l'àmbit del Districte de les Corts i serà els responsables dels mateixos qui designaran la necessitat de la seva assistència a qualsevol dels perfils definits.

Les sessions de formació i/o presentació dels nous serveis tindran lloc durant la posada en funcionament del nou servei 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'equipament subministrat, per tant, haurà de ser una formació eminentment pràctica i enfocada al cas particular de la Ajuntament de Barcelona, per aquesta raó, no seran acceptades propostes de formació genèrica ni de caràcter comercial.

Independentment de l'oferta de formació presentada, l'Ajuntament de Barcelona validarà el pla de formació respecte a la planificació, continguts, número d'assistents i temps previst, podent ésser modificat si la Ajuntament de Barcelona ho considera oportú.

Els participants dels cursos reportaran el grau de satisfacció dels mateixos en base a la idoneïtat respecte a l'ús que se'n farà. En cas de deficiències en el procés de formació que dificultin l'ús del servei, l'Ajuntament de Barcelona podrà actuar en conseqüència exigint la correcció de les deficiències.

4.11 Formació dels usuaris

L'objectiu final d'aquesta formació serà tant donar el coneixement adequat als usuaris de les eines d'impressió que la Ajuntament de Barcelona posa al seu abast, com conscienciar als usuaris de fer-ne un ús més sostenible de les mateixes.

L'Adjudicatari haurà de presentar durant els primers quinze (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 servei per donar-los a conèixer les característiques i funcionament dels serveis, 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
- Manuals d'usuari del servei amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats.
- Accés a entorns de proves o de simulació.
- Documentació de processos, base de dades de coneixement, etc.

- Disponibilitat contínua via web.
- Per a la formació dels usuaris del servei d'impressió

Sigui en línia o amb altres mitjans, cobrirà els següents aspectes:

- Manuals d'usuari del servei.
- Guies ràpides.
- Vídeos demostratius, casos pràctics, demostracions interactives, etc.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar un pla de formació en seguretat de la informació per als usuaris dels serveis. Aquest pla de formació es mantindrà actualitzat i es realitzaran sessions presencials en funció de les necessitats.

L'empresa adjudicatària té l'obligació de realitzar una formació als usuaris "in situ" que consistirà en una demostració pràctica, i davant de l'equip, de les funcionalitats bàsiques i necessàries que permetin la seva utilització i que s'adapti a les necessitats del treball dels esmentats usuaris. L'Ajuntament de Barcelona coordinarà el calendari d'aquesta formació que com a màxim haurà d'haver estat totalment realitzada 5 dies hàbils després de l'inici de la implantació del Centre en qüestió.

L'estimació que considerem per l'esmentada formació haurà d'estar entre 30 minuts i 1 hora per cada model d'equip.

S'hauran de realitzar les sessions de formació necessàries per cada model impressora i model de plòter en funció de la quantitat d'usuaris que hagin de rebre la formació.

El cost de la Formació serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la Ajuntament de Barcelona un servei de Help Desk, al qual els responsables del servei de l'Ajuntament puguin dirigir-se en el cas de tenir dubtes referits al funcionament dels equips instal·lats. Aquest Help Desk, haurà de tenir una línia telefònica i també una adreça de correu electrònic.

Juntament amb aquesta formació, l'adjudicatari comunicarà el pla de conscienciació ambiental, validat per la Ajuntament de Barcelona, als diferents usuaris dels Centres que formen part de l'abast d'aquest contracte, i una vegada a l'any, l'adjudicatari haurà de fer una formació per als possibles nous usuaris que puguin haver als Centres.

4.12 Model de relació

El model de relació defineix les responsabilitats i mecanismes de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament, 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 Direcció de Serveis Generals del Districte de les Corts i membres de l'Institut



Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona 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

4.13 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 cas que l'adjudicatari consideri necessari la prestació del servei de manera presencial a les instal·lacions de la Ajuntament de Barcelona, ho haurà de comunicar amb antelació i consensuar els requisits amb la Ajuntament de Barcelona.

Serà a càrrec de l'adjudicatari el desplaçament de tot el personal necessari a les dependències que la Ajuntament de Barcelona 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 FASES DEL CONTRACTE

Un cop 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 el Districte de Les Corts i serà qui respondrà davant dels problemes que puguin sorgir i els retards que es puguin ocasionar.

- **Revisió prèvia a l'adjudicació. Proves a l'IMI (2 setmanes).** El candidat a adjudicació entrega un equip de mostra. L'IMI valida la compatibilitat de l'equip amb l'entorn tecnològic corporatiu i el sector verifica les funcionalitats.
- **Transició**
 - Recollida d'informació sobre els equips multi-funció (10 dies). L'adjudicatari ha de facilitar totes les dades tècniques dels equips, entre els que s'inclou la seva adreça MAC Address i el seu Serial Number.
 - Preparació prèvia al desplegament (mínim 1 setmana). Tasques que ha de fer l'IMI per la creació dels elements tècnics lògics necessaris pel desplegament (assignació de números d'inventari, reserva d'IPs, registre de les impressores al servidor, connector de correu...)



- Prova pilot (3 dies). S'instal·la una sola impressora i es deixa en observació en l'entorn productiu durant 3 dies.
- Desplegament. Instal·lació dels equips i posada en marxa del servei.
- **Explotació (o servei).**
- **Devolució.**

Cal posar èmfasi en que **l'adjudicatari és el responsable i ha de liderar el procés de transició**. Recau per tant en l'adjudicatari portar la iniciativa, impulsar, coordinar, planificar etc... aquest procés d'instal·lació, i és ell qui ha de rendir comptes del ritme i els possibles entrebancs o endarreriments.

5.1 Revisió prèvia a l'adjudicació. Proves a l'IMI

Amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte, es requerirà a l'empresa candidata a ser adjudicatària a lliurar, en un termini no superior a 15 dies hàbils des del requeriment, un equip mostra 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.

La superació de la revisió serà imprescindible per l'adjudicació del contracte. Les proves tècniques consistiran en la verificació de les característiques de l'equip, que inclou la instal·lació i configuració de 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 a l'oferta presentada. Aquesta revisió es realitzarà en un termini de 10 dies hàbils 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 de mostra sense cap cost, i es procedirà a requerir l'equip mostra al següent licitador segons l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

5.2 Transició

La fase de transició s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva **durada màxima** serà de **10 dies**, i el contractista garantirà que no hi haurà cap interrupció del servei.

Durant aquesta fase, el contractista, conjuntament amb el tècnic que designi el Districte de Les Corts Andreu, revisarà i confirmarà la informació necessària per a la prestació del servei.

En cas de no poder completar la transició del subministrament en el temps definit, el Districte es reserva el dret de perllongar el període de transició. En el cas de finalitzada aquest nou període la transició no hagi finalitzat, el Districte es reserva el dret de resoldre el contracte.

A l'activar-se la fase de transició, el contractista presentarà el pla d'activació del subministrament, que serà validat pel Districte de Les Corts. 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.

També presentarà el pla de transferència del servei i de substitució dels equips durant la fase de transició, coordinant-se amb el contractista anterior i amb el propi Districte, i serà validat per aquest últim.

5.3 Transformació

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del subministrament d'acord amb la proposta presentada i validada. La seva durada serà com a màxim de 4 setmanes. Aquesta està orientada a substituir els equips actuals.

El servei es continuarà prestant, mantenint els serveis actuals i assegurant que el Districte rep els serveis en la seva configuració actual. Durant la fase de transformació, el contractista podrà acordar amb l'anterior prestador del servei que els equips propietat d'aquest formin part del servei fins a la seva retirada definitiva.

El període de transformació serà de compliment obligatori pel proveïdor. A tal efecte, el contractista presentarà a l'inici de la fase el pla de transformació del servei, que serà validat pel Districte, i que ha d'incloure:

- Estratègia d'implantació del pla.
- Equips, marca, model i ubicacions.
- Recursos personals, tècnics i materials necessaris.
- Cronograma amb les diferents fases de la transformació.
- Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental.

El contractista 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.

El contractista 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 multifunció a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona, l'accés dels usuaris als grups d'impressió que s'hagin de crear i les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió. El Districte no acceptarà desviacions pressupostàries per l'execució d'aquesta fase.

5.4 Explotació o servei transformat

Un cop el Districte 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.

6. Devolució

Durant l'últim mes del contracte el contractista haurà d'executar el pla de devolució, i haurà de presentar la proposta de traspàs de la informació i el coneixement del servei al nou adjudicatari (si s'escau) i al Districte, mentre el contractista manté el nivell de servei de la fase d'explotació,

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 i l'ajut en la transferència al nou adjudicatari del servei.
 - la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per el contractista o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió del servei.
- Posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per el contractista 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 l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte
 - Assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complets.
 - Durant la fase de devolució del servei, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.

- 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, el contractista haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona i en un termini màxim d' 1 mes.

Fases del contracte

L'adjudicatari del contracte que finalitza, té l'obligació contractual de col·laborar amb el nou adjudicatari de la present licitació per garantir el manteniment i la continuïtat del servei, tot i que l'adjudicatari del present plec serà l'únic responsable del servei d'impressió des del primer dia que aquest contracte entri en vigor i haurà de complir amb els ANS establerts.

Una vegada entri en vigor el contracte resultant de la present licitació, aquest s'executarà en diferents fases, que es detallen a continuació.

- **Transició**

La fase de transició s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva durada màxima serà de 1 setmana.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari, conjuntament amb la Ajuntament de Barcelona, revisarà la informació que s'ha lliurat durant la fase de licitació per tal de comprovar-la, completar-la i/o corregir-la. Aquesta tasca permetrà recopilar la informació necessària per a la execució del contracte, i es considera que s'haurà de dur a terme en el termini màxim de 5 dies naturals.

L'adjudicatari garantirà durant la fase de transició que no hi haurà cap interrupció del servei.

En cas de no poder completar la fase de transició en el temps definit, l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de perllongar el període de transició. En el cas de finalitzada aquest nou període la transició no hagi finalitzat, l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de resoldre el contracte.

A l'activar-se la fase de transició, l'adjudicatari presentarà un pla d'activació, que inclogui les activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, que inclourà, entre d'altres, les eines que farà servir, la comprovació de l'accés de tots els usuaris als que han de donar servei, la verificació de que la documentació estigui disponible i la gestió dels usuaris. Aquest pla d'activació del servei serà validat per l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari també presentarà el pla de transferència i retirada del maquinari actual, propietat de l'adjudicatari prestador del contracte en aquests moments, i la seva substitució durant la fase de transformació. Aquest pla de transferència i retirada serà validat pel Responsable del contracte.

- **Transformació**

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del servei d'acord amb la proposta presentada i validada, conjuntament, amb l'Ajuntament de Barcelona. La seva durada serà, com a màxim, de 3 setmanes.

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

- Manteniment de serveis actuals, assegurant que l'Ajuntament de Barcelona continua rebent els serveis en la seva configuració actual. Durant la fase de transformació, l'adjudicatari podrà acordar amb l'anterior prestador del servei que els equips propietat d'aquest formin part del servei fins a la seva retirada definitiva.
- Inici de la transformació, orientada a substituir els equips actuals i millorar els servei

prestat.

El període de transformació serà de compliment obligatori pel proveïdor. A tal efecte, l'adjudicatari presentarà a l'inici de la fase el pla de transformació del servei, que serà validat pel Responsable del contracte. En aquest pla de transformació s'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.

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 Ajuntament de Barcelona, l'accés dels usuaris als grups d'impressió que s'hagin de crear i les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió.

L'Ajuntament de Barcelona 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 Ajuntament de Barcelona, en el format que aquests ho sol·licitin.

- **Explotació o servei transformat**

Un cop el Responsable del contracte 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.

- **Devolució**

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 Ajuntament de Barcelona o a qui aquesta decideixi, mentre l'adjudicatari manté el nivell de servei de la fase d'explotació.

El licitador redactarà un pla de devolució del servei detallat que descrigui totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a la Ajuntament de Barcelona o a un tercer proveïdor, en els casos en el quals així es decideixi per part de la Ajuntament de Barcelona. 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.

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 Ajuntament de Barcelona.

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 l'Ajuntament de Barcelona



- la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per l'adjudicatari o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió del Servei.
- la documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona 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 l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'Ajuntament de Barcelona 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 l'Ajuntament de Barcelona 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 l'Ajuntament de Barcelona 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 l'Ajuntament de Barcelona i en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a l'Ajuntament de Barcelona serveis d'assistència addicionals, consensuats amb la mateixa i sense cost, durant almenys els 2 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

6 FACTURACIÓ

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

L'adjudicatari presentarà les factures mensuals corresponents en funció de l'ús real dels equips en la [Bústia de factures electròniques de l'Ajuntament de Barcelona](#).

També caldrà enviar mensualment, per correu electrònic, Al Responsable del contracte, la factura i el detall de les còpies d'aquesta. Aquesta informació serà proporcionada entre els dies 1 i 5 del mes següent.

La facturació inclourà el màxim detall possible, amb informació detallada de tots els costos fixos i variables, concretant la quota mensual en b/n, el cost de l'excedent de negre i el cost de color, especificant les quantitats corresponents d'impressions de cada tipus i el seu preu unitari, també inclourà el preu fixe mensual del lloguer i manteniment del plòter i el cost del subministrament en els mesos que procedeixi.

L'adjudicatari no podrà, sense el consentiment del Responsable de contracte, canviar de forma unilateral els continguts i el format de la informació amb el que es lliura la factura, que haurà de

ser electrònica. Qualsevol canvi caldrà informar-lo a aquell amb caràcter previ.

Tant la quota mensual 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 l'adjudicatari presenta una factura amb una lectura estimada, aquesta podrà ser retornada i l'adjudicatari haurà d'acumular-la en la següent factura, coincidint amb la lectura real.

En els mesos en que no es superés el nombre de pàgines impreses en negre incloses en la part fixa d'aquest contracte, les còpies no consumides s'acumularan a les previstes pel mes següent i així successivament. Aquestes còpies no consumides es descomptaran a la factura següent de la part de nombre de còpies d'excedent. L'adjudicatari haurà d'enviar mensualment la informació sobre el nombre de pàgines no consumides.

Si al final del contracte, el Districte no hagués superat el nombre de pàgines impreses incloses en el contracte de la part fixa, el dret a imprimir aquestes pàgines es perdrà.

L'adjudicatari està obligat a lliurar la informació que correspongui, i el Responsable del contracte del Districte de les Corts vetllarà pel seguiment d'aquest.

7 SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'Ajuntament 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.

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 i 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 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 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 la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió es realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Ajuntament de Barcelona.

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 dels certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

7.3 Seguretat dels equips, programari i informació

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Ajuntament de Barcelona, 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 i que són propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

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'Ajuntament de Barcelona es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels d'anys 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 l'Ajuntament de Barcelona 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 de l'Ajuntament de Barcelona i els seus sistemes estan exposats.

7.6 Compliment normatiu

L'Ajuntament de Barcelona 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 l’Ajuntament de Barcelona i podrà serà 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 l’Ajuntament de Barcelona per analitzar les viabilitats per a l’adequació.

L’adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb l’Ajuntament de Barcelona 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.



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

7.9 Gestió d'Incidents

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

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

7.10 Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament de Barcelona. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre Ajuntament de Barcelona i l'adjudicatari.

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 l'Ajuntament, 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 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.

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, 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 l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament 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 per l'Ajuntament.

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'Ajuntament 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.

El Responsable del contracte 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 del Responsable del contracte 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 l'Ajuntament de Barcelona 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 l'Ajuntament de Barcelona en base a les seves necessitats concretes i als seus requeriments interns.

L'Ajuntament de Barcelona definirà quan i quina informació bolcarà l'adjudicatari sobre el repositori central de traces corporatiu de l'Ajuntament de Barcelona 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 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 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 l'Ajuntament de Barcelona, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.16 Antimalware

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de l'Ajuntament de Barcelona segons es recull al marc normatiu del l'Ajuntament de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions antimalware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'Ajuntament de Barcelona tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

7.17 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris

Per dur a terme la gestió dels usuaris de l'adjudicatari, administradors i altres, l'adjudicatari haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'Ajuntament de

Barcelona les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

El proveïdor haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Les comptes d'usuaris estaran integrades amb l'eina que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició en aquest contracte.

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'una sèrie de mecanismes d'autenticació definits. El proveïdor haurà d'assegurar que s'utilitzin aquest mecanismes per a l'autenticació i autorització dels usuaris. En cas que el proveïdor disposi d'altres mecanismes d'autenticació i/o autorització, aquests hauran de sincronitzar-se amb els de l'Ajuntament de Barcelona, essent considerades les dades de l'Ajuntament de Barcelona com a primàries.

En cas que no es puguin sincronitzar les dades s'ha de justificar l'ús dels sistemes propis i documentar, en tot cas, han de complir, com a mínim, els mateixos requeriments de seguretat que compleixin a l'Ajuntament de Barcelona o els que siguin més adequats per la naturalesa del servei, en cas que siguin superiors.

7.18 Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'enciptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

7.19 Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

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

7.20 Configuració de seguretat

L'adjudicatari haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització



aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.

- No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

7.21 Manteniment

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema, per això tindrà que aplicar el següent:

- S'atendrà a les especificacions dels fabricants quant a instal·lació i manteniment dels sistemes.
- S'efectuarà un seguiment continu dels anuncis de defectes.
- Es disposarà d'un procediment per analitzar, prioritzar i determinar quan aplicar les actualitzacions de seguretat, pegats, millores i noves versions. La prioritització tindrà en compte la variació del risc en funció de l'aplicació o no de l'actualització.

7.22 Compliment tècnic de la legalitat

L'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte a diferents regulacions com:

- Normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- La Llei 11/2007 d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics que regula en l'article 42 l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) d'aplicació a les administracions locals.

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 regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

L'adjudicatari es compromet 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.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

7.23 Documentació

Tota la documentació generada per garantir la continuïtat i recuperació dels serveis haurà d'estar disponible pel personal que l'Ajuntament de Barcelona designi.



7.24 Protecció de dades

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

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

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



- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
 - L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

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

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

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

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

1. La naturalesa de la violació de les dades
 2. Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
 3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 4. Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.



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

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

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

8 ASPECTES MEDIO-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, i ateses les diferències en termes d'impactes ambientals associats als diferents equips, 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 de 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.

En aquest sentit els diferents aspectes de sostenibilitat a tenir en compte per aquesta licitació, tal com es defineixen a la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics¹ estan, en part, incorporats als requisits mínims d'aquest plec i la resta agrupats en:

- Obligacions ambientals de l'adjudicatari.
- Requeriments tècnic-ambientals dels equips.

8.1 Obligacions ambientals de l'adjudicatari

L'adjudicatari, com a prestatari del servei, té un conjunt d'obligacions per tal de garantir l'assoliment dels compromisos en matèria ambiental adquirits per l'Ajuntament de Barcelona. Aquestes obligacions requereixen dur a terme diferents accions i tasques a nivell d'usuaris, equips i consumibles.

8.1.1 Conscienciació ambiental dels usuaris

L'adjudicatari haurà de desenvolupar dins del primer mes de l'execució del contracte un conjunt d'eines de comunicació dirigides a conscienciar als usuaris dels serveis d'impressió a nivell ambiental. Algunes de les eines utilitzades podrien ser fulletons, enganxines i missatges que reforcin aquests aspectes. Aquestes eines hauran de ser validades prèviament pel Responsable del contracte. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

L'objectiu d'aquestes eines 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. Alguns dels resultats obtinguts serien rebaixar el consum de paper i adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

8.1.2 Residus dels equips instal·lats

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.

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,

¹ http://www.ajsosteniblebcn.cat/ins_cat_cap_equipsinformatics_maq_67410.pdf

elements 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, ...).

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 l'adjudicatari vetllarà pel seu compliment durant l'execució del contracte.

8.1.3 Residus de consumibles

L'adjudicatari serà l'encarregat de la retirada dels consumibles vells de les màquines i del seu lliurament al sistema de recollida selectiva de tòners establert en cada edifici per l'Ajuntament.

En cas de centres de treball on es disposi d'un sistema establert per la recollida selectiva de consumibles serà l'empresa adjudicatària la que haurà de fer-se càrrec de la seva retirada.

Els consumibles s'hauran de destinar com a primera opció a ser remanufacturats.

L'adjudicatari haurà de presentar al Responsable del contracte, quan aquest ho sol·liciti, els documents acreditatius de la gestió dels residus, que haurà 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.

8.2 Requeriments tècnic-ambientals dels equips

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

- **Eficiència energètica:** els equips multifunció han de complir amb els requeriments de Consum Elèctric 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 seran superiors a 75dB(A) segons la norma EN ISO 7779:2010 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta Àngel 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 Àngel Blau: *Office Equipment with Printing Function, 2012 RAL-UZ 171* o equivalent):

	B/N	Color
Pols	4 mg/hora	4 mg/hora
COVT (Compostos orgànics volàtils)	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
-------	---------------	---------------

Taula 1: Limitació substàncies nocives

- **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.

9 SEGUIMENT DEL SERVEI

9.1 Reporting i seguiment del servei

L'objectiu dels informes d'impressió ha de ser permetre extreure previsions d'ús i de millores respecte usuaris/ perfils/ departaments. També ens han de permetre contrastar el temps global de servei respecte els acords de nivell de servei.

El format i el contingut dels informes ha de ser validat pel Responsable del contracte, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos. Aquest format haurà de permetre la seva explotació.

De forma trimestral, l'adjudicatari elaborarà un informe d'ús dels equips per part dels usuaris. Aquest informe s'ha de lliurar dins dels 10 primers dies naturals després de l'acabament de cada trimestre, començant el còmput de temps a partir del dia de la instal·lació dels equips.

El Responsable del contracte del Districte de les Corts determinarà el contingut mínim que haurà d'incloure l'informe mensual. Amb caràcter informatiu i no exhaustiu haurà de contenir com a mínim el següent:

- N° de còpies/ impressions totals de B/N a cost fix, de B/N a cost variable i de Color
- N° de còpies/impressions totals del plòter
- N° de còpies/ impressions per equip en un rang de dates
- N° de còpies/ impressions per usuari en un rang de dates
- N° de còpies/ impressions, per grup d'usuaris en un rang de dates
- N° de còpies/ impressions i cost de B/N i de color per màquina
- N° de còpies/ impressions per format A3 i A4 per màquina
- Nom i tipus d'arxius impresos (Color o negre) filtrat per usuari i classificat per tipus
- Cost total generat per cada usuari i desglossat en cost de B/N i de color
- Cost total generat per grup de treball i desglossat en cost de B/N i de color
- Informe global a 31 de desembre de cada any de còpies/impressions i cost per màquina mensual amb comparativa mensual gràfica (excel)
- El nombre i tipus de consumibles subministrats indicant en cada cas si es tracta de consumibles originals o remanufacturats
- Indicadors d'activitat, el ranking d'usuaris i nombre de pàgines impreses (per mes i acumulat), diferenciant B/N i color. Aquesta dada ajudarà al pla de conscienciació dels usuaris.
- Nombre d'hores d'inactivitat de cadascuna de les impressores en els períodes mensuals amb la correlació de l'estalvi energètic que aquest temps representa.
- Nombre d'hores de la no funcionalitat del servei (caiguda de les infraestructures, serveis, connectivitat que impedeixin la prestació del servei).
- Nombre d'hores d'activitat del funcionament del servei.

A banda dels informes d'impressió esmentats anteriorment, l'adjudicatari també elaborarà un informe mensual d'incidències, com es detalla més endavant.

Tots els informes que es realitzin per al Districte de les Corts hauran d'estar en català.

9.2 Acords de nivell de servei

El Comitè de Seguiment farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari. L'Ajuntament es reserva el dret a afegir nous nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. El període d'acumulació dels còmputos es realitzarà mensualment.

9.3 Criteris i objectiu

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i que estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Barcelona de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona.

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre l'Ajuntament de Barcelona i l'adjudicatari.

Els Acords de Nivell de Servei s'han definit tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'Ajuntament de Barcelona pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient.

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

9.4 Indicadors clau per a la gestió d'incidències

- **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 repeteix en l'eina de tiqueting.
- **Temps de resolució (TR):** el temps que transcorre des de que es repeteix la incidència o problema en l'eina de tiqueting, fins el moment en que un tècnic resol el problema i tanca el tiquet.

El període d'avaluació d'aquests indicadors serà d'un mes natural.

9.5 Tractament d'incidències

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia o escaneig, 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 subministrament dels consumibles, així com la seva instal·lació, amb l'antelació suficient.

L'aparició d'incidències i avaries podrà produir-se o bé perquè el Districte ho comuniqui al Servei d'Atenció al Usuari de l'Ajuntament de Barcelona (i aquest ho comunica a l'adjudicatari), o bé perquè el sistema d'alarma de l'equip ho comuniqui automàticament a l'adjudicatari.

Davant qualsevol incidència, aquesta serà comunicada mitjançant l'eina de ticketing 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 el Responsable del contracte per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de ticketing de l'Ajuntament.

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.

- Una incidència es considerarà molt crítica si no es pot imprimir en el plòter o cap impressora d'un edifici.
- Una incidència es considerarà crítica si no es pot imprimir en cap impressora d'una mateixa planta.
- La resta d'incidències es consideraran incidències normals.

S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 08:00h a 18:00h. L'adjudicatari haurà de garantir la impressió de documents en els casos de departaments que presten servei 24 h x 7 dies a la setmana, com és el cas de Guàrdia Urbana.

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.

En el cas de substitució de l'equip, s'haurà d'actualitzar tota la documentació relacionada, inclòs l'inventari, la formació a l'usuari i comunicar al Responsable de contracte l'esmentat canvi.

La informació que haurà de reportar l'adjudicatari hauria de ser completada immediatament per l'empresa adjudicatària una vegada la incidència hagi estat resolta. En el cas de no ser possible, l'adjudicatari haurà de completar-la al finalitzar el dia. Automàticament, quan es tanca una incidència, l'eina de ticketing de l'Ajuntament de Barcelona envia un correu a l'usuari que va obrir la incidència notificant-li la resolució de l'avaría.

9.6 Tractament de problemes

Qualsevol incidència repetitiva o d'impacte significatiu serà classificada com a problema.

L'adjudicatari serà el responsable d'identificar i diagnosticar la causa arrel de les incidències



associades als problemes que se hagin identificat.

Un problema es podrà tancar només en el cas que es compleixi un dels següents supòsits:

- Solució implementada: La causa arrel del problema ha estat resolta i les incidències no s'han tornat a reproduir.
- No s'ha reproduït: No es detecten més incidències relacionades amb el tema i el problema no es pot reproduir.

L'adjudicatari serà el responsable de tancar el problema i haurà d'informar el detall de l'operativa que s'ha seguit per a la implementació de la seva resolució.

9.7 Modificació i ampliació de l'ANS

És molt important per la gestió del servei complir amb els acords requerits al llarg d'aquest plec, que poden ser revisats durant la fase de transició i transformació. Aquesta revisió es realitzarà conjuntament entre l'Ajuntament de Barcelona i l'adjudicatari.

Si al llarg de la prestació del servei hi hagués alguna causa que comportés la modificació dels indicadors, aquests haurien de ser igualment acordats i consensuats amb el Responsable del contracte i l'adjudicatari.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són: les variacions d'entorn tecnològic, d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, l'evolució de les transformacions, les innovacions i les millores del servei.

9.8 Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei

Els acords de nivell de servei, en endavant ANS, que es detallen a continuació seran d'aplicació una vegada el contracte entri en vigor:

- Temps de Resposta màxim per a la resolució d'incidències
 - Incidències Normals: és de 6 hores, de dilluns a divendres a la Seu del Districte, i de dilluns a diumenge en el cas de Guàrdia urbana.
 - Incidències Crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres a la Seu del Districte, i de dilluns a diumenge en el cas de Guàrdia urbana.
 - Incidències Molt crítiques: és de 2 hores, de dilluns a divendres a la Seu del Districte, i de dilluns a diumenge en el cas de Guàrdia urbana.

L'adjudicatari haurà de reportar obligatòriament totes aquelles avaries en les quals s'hagi excedit aquests terminis, especificant les raons del retard.

- Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 9 hores, de dilluns a divendres a la Seu del Districte, i de dilluns a diumenge en el cas de Guàrdia urbana.
 - Incidències Crítiques: és de 7 hores, de dilluns a divendres a la Seu del Districte, i de dilluns a diumenge en el cas de Guàrdia urbana.
 - Incidències Molt crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres a la Seu del Districte, i de dilluns a diumenge en el cas de Guàrdia urbana.



9.9 Report d'incidències

De manera mensual, de l'1 al 5 de cada mes, l'empresa adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades, a entregar al Responsable del contracte del Districte de les Corts dins dels 15 següents dies naturals a comptar des de la data d'instal·lació dels equips. Caldrà enviar-lo a la seva adreça electrònica.

Aquest llistat ha d'incloure la següent informació mínima relativa a cada incidència:

- N° identificatiu de la incidència
- Descripció incidència
- Estat
- Hora d'inici
- Hora finalització
- Temps de resposta telefònica i/o de e-mails
- Diagnòstic
- Actuació efectuada

Així mateix, aportarà informació relativa al volum d'incidències obertes i tancades, volum de peticions i volum de problemes mensuals.

El format exacte i el contingut detallat dels informes a elaborar per l'adjudicatari haurà de ser validat pel Responsable del contracte, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

En el cas de que el Responsable del contracte ho sol·liciti un informe excepcional sota demanda, l'adjudicatari realitzarà l'entrega d'aquest en un termini no superior a 48 hores.

Tots els informes s'entregaran en format digital per facilitar el seu tractament i explotació.

En el cas que el contingut mínim d'informació no fora suficient, es podrà requerir a l'adjudicatari del contracte, per què amplii el detall de la informació.

9.10 Gestió del parc i comunicació amb SAU

Aquest punt regula les diferents activitats que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar sota el mandat de l'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona (SAU), 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 de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant el telèfon 78234 (93 2918234), 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 al SAU de l'Ajuntament de Barcelona.

- El SAU de l'Ajuntament de Barcelona registrarà les incidències a l'eina de ticketing pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informarà 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 de l'Ajuntament de Barcelona 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 l'Ajuntament de Barcelona pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.

10 PLA DE MILLORA CONTÍNUA

Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari d'acord amb el Districte, realitzarà reunions de seguiment periòdiques per avaluar el nivell d'acompliment de la prestació, així com les incidències periòdiques produïdes.

El seguiment i control de l'acompliment de la prestació s'efectuarà amb el seguiment continu de l'evolució de la mateixa entre el responsable de l'empresa adjudicatària i el responsables que es designi per part de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, es portarà un registre d'incidències en el qual es reculli el seguiment i control de l'estat de les mateixes a través de l'eina de gestió i control que l'Ajuntament de Barcelona proposi.

L'adjudicatari s'encarregarà de minimitzar l'impacte dels canvis als entorns productius i de realitzar els manteniments correctius necessaris per assegurar la qualitat compromesa del servei proporcionat.

Així mateix, i com a millora continua, l'adjudicatari juntament amb el Responsable del contracte, portarà a terme trimestralment revisions de les definicions dels perfils estàndards d'impressió, de les configuracions d'estalvi energètic establertes, de les quotes definides per usuaris i de les notificacions que rep l'usuari sobre el cost i el nombre d'impressions acumulades.

11 GARANTIES

Les tasques del contracte tindran una garantia d'1 mes a partir de la seva finalització.

Durant aquest període 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

12 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Un cop acabat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del contracte, 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 el Responsable del contracte i el nou adjudicatari per a la continuïtat de la prestació del servei fins a la finalització de les obligacions contractuals que el present plec especifica.