



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica

Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA
CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ TIC DEL SERVEI
D'IMPRESSIÓ MASSIVA PER L'AJUNTAMENT DE
BARCELONA A TRAVÉS DE L'INSTITUT MUNICIPAL
D'INFORMÀTICA.**

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1. Antecedents	4
1.2. Situació actual	5
2. OBJECTE DEL SERVEI	5
3. ABAST	5
3.1. MODEL DEL SERVEI.....	6
3.2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	6
3.2.1. GESTIÓ PROVEÏDOR D'IMPRESSIÓ	6
3.2.2. GESTIÓ D'INCIDENCIES	6
3.2.3. CONTROL DE LA DEMANDA	6
3.2.4. SUPORT ALS USUARIS o CLIENTS.....	6
3.2.5. PLA DE MILLORA CONTINUA	7
3.2.6. Recursos	7
3.2.6.1. Perfils de l'equip del Servei.	7
3.3. MODEL DE RELACIÓ.....	8
3.3.1. Comitè Actiu del Servei	8
3.3.2. Comitè de Seguiment de l'Acord de Nivell de Servei	8
3.3.3. Grup Operatiu	9
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	10
4.1. Acords de Nivell de Servei	10
4.1.1. Criteris i objectiu	10
4.1.2. Modificació de l'ANS	10
4.2. RELACIÓ DE METRIQUES I D'INDICADORS DE NIVELLS DE SERVEI	11
4.2.1. METRIQUES SIM	11
4.2.2. INDICADORS DE MESURA (IM) GENERALS PEL SERVEI SIM.....	12
4.2.3. TEMPS DE RESOLUCIÓ.....	15
5. ALTRES CARACTERISTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	16
5.1. LLOC DE PRESTACIO DEL CONTRACTE	16
5.2. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	16
5.3. Garantia.....	16
6. METODOLOGIA DEL SERVEI.....	16
7. FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	17
7.1. INICI DEL CONTRACTE	17
7.2. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI o FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI	17
7.3. PLA DE QUALITAT DEL SERVEI	17
7.4. EXECUCIÓ DEL SERVEI o FASE REGULAR DEL SERVEI	18



7.5.	finalització del contracte. PLA DE DEVOLUCIÓ DE SERVEI.	18
8.	OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ	19
8.1.	OFERTA ECONÒMICA	19
8.2.	Facturació.....	20
9.	PROPOSTA TÈCNICA.....	20
10.	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	22
11.	ANNEX 1: ACLARIMENTS I DUBTES	30
12.	ANNEX 2: DOCUMENTACIÓ TÈCNICA / FUNCIONAL I USUARIS DEL SERVEI	31
13.	ANNEX 3: VOLUMETRIES DEL SERVEI.....	32



1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI) és l'organisme que té com a funció proporcionar els serveis informàtics (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona (en endavant l'Ajuntament) amb qualitat i continuïtat.

1.1. ANTECEDENTS

Amb aquest contracte es vol abordar el servei que s'encarrega de la gestió i millora del Servei d'Impressió Massiva.

Aquest servei es troba al departament d'Operació dintre de la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica.

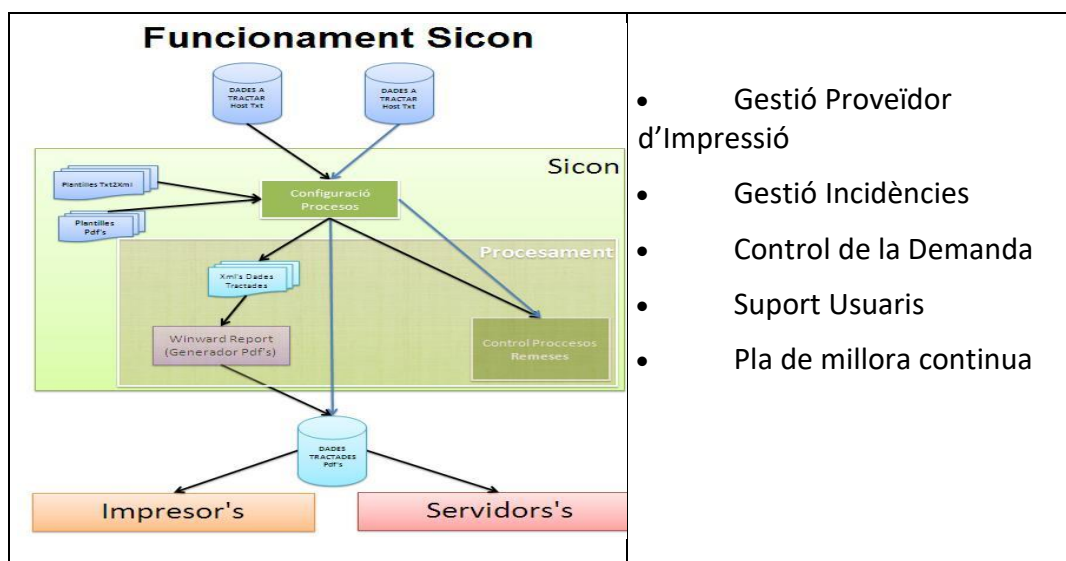
Actualment està gestionant un volum aproximat d'uns 4.600.000 documents a l'any i s'estan regulant amb una eina desenvolupada per l'IMI que s'anomena SICON (Servei d'Impressió Corporativa i Notificacions).

Els objectius principals que desenvolupa aquest servei de gestió i millora son,

- Suport a l'eina corporativa SICON.
- Coordinació amb els proveïdors d'impressió i de Reparto.
- Suport transversal amb els usuaris/clients amb
 - o El grup de Desenvolupament de l'IMI.
 - o El grup d'Explotació (Oficina del Batch u altres) per la integració, posta en marxa i manteniment de la producció de processos que es vinculin amb el procés de l'eina SICON per l'elaboració dels documents.
 - o I amb altres interlocutors o participants necessaris per portar a terme la impressió dels documents.

Aquests documents pertanyen a clients com Hisenda, Població, Recursos Humans, la Direcció d'Atenció al ciutadà, etc...

L'eina SICON utilitza un motor de generació de pdf's com s'observa al següent gràfic.



- Gestió Proveïdor d'Impressió
- Gestió Incidències
- Control de la Demanda
- Suport Usuaris
- Pla de millora continua

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



1.2. SITUACIÓ ACTUAL

El servei que l'IMI té contractat actualment per la Gestió del Servei d'Impressió Massiva (a partir d'ara SIM) finalitza el 02 de Juliol de 2023 i existeix la necessitat de tornar a realitzar una nova contractació per tal de mantenir el servei.

Aquest contracte entrarà en vigor el **dia 02 de juny de 2023**, o el dia següent al de la seva formalització si aquest fos posterior, i tindrà una durada de **8 mesos**. El primer mes de contracte es correspondrà amb la fase de transició, que serà sense cost per l'IMI, i els restants es correspondran amb la prestació efectiva del servei.

2. OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del contracte són els serveis de gestió del servei d'impressió massiva dels documents, arxius i serveis associats a aquests que l'IMI gestiona amb els seus usuaris, amb tècnics i amb els proveïdors d'impressions conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquest ha de permetre garantir la qualitat requerida i la seva alineació amb les necessitats actuals i futures d'aquest Institut.

És un servei (a partir d'ara Servei de Gestió SIM) que donarà recolzament al referent d'aquest servei de l'IMI que es troba adscrit dintre de l'Àrea d'Impressió Massiva del Departament d'Operacions de la Direcció d'Operacions i Sistemes.

3. ABAST

Les tasques que l'adjudicatari haurà de desenvolupar durant el contracte són les que s'especifiquen a continuació.

El licitador haurà de descriure dins de la seva proposta, els recursos, els serveis, les metodologies i eines de control de que disposa per tal de garantir una correcta gestió del serveis que proveeix.

Les tasques pròpies de gestió necessàries pel seguiment del contracte són:

- El control i la realització dels informes necessaris pel seguiment de les tasques i del nivell de servei d'aquest contracte.
- Elaboració de l'informe de seguiment del servei. Aquesta documentació contindrà informació relativa a l'activitat dels serveis per l'adjudicatari i contindrà tots els indicadors de nivell de servei definits per a aquest contracte.

Les tasques pròpies del servei operatiu del contracte són:

- Controlar i coordinar el model de relació amb el servei del SIM.
- Generació d' informes ad-hoc amb els criteris establerts per l'Operació.

A continuació es detallen el processos i activitats principals d'aquest Servei de Gestió SIM.



3.1. MODEL DEL SERVEI

El model de servei que el licitador defineixi, haurà de disposar de les següents característiques:

- Orientació a Objectius de millora i qualitat del servei.
- Visió estratègica.
- Pro activitat en les tasques que s'hi duen a terme.
- Un model de relació alineat amb l'estructura organitzativa de l'IMI.

3.2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

A continuació es detallen les característiques que ha de tenir cadascun dels serveis que haurà de formar part del model de servei proposat i le tasques que li corresponen efectuar als recursos assignats per part de l'adjudicatari per prestar el servei. Tanmateix queda detallar a l'apartat 3.2.6 Recursos, els recursos que l'IMI considera mínims i necessaris per dur a terme la prestació.

3.2.1. GESTIÓ PROVEÏDOR D'IMPRESSIÓ

La impressió massiva del Ajuntament de Barcelona esta regulada mitjançant un contracte d'impressió. Aquest contracte marca les volumetries i condicions de cadascun dels productes que s'han de tenir en compte en aquest servei.

És responsabilitat del SIM controlar i gestionar al proveïdor d'impressió garantint en tot moment que el servei no s'aturi i es realitzi en les millors condicions possibles.

3.2.2. GESTIÓ D'INCIDENCIES

El Servei de Gestió SIM serà l'encarregat de fer el seguiment de les incidències que es produeixen al servei i de coordinar la seva resolució.

Al ser un servei transversal les incidències poden ser:

- Proveïdor de Servei d'Impressió (Impressor)
- Client / Usuari Finalista
- Referent de Procés (Desenvolupament)
- Arquitectura de la Aplicació (SICON)

3.2.3. CONTROL DE LA DEMANDA

S'encarregarà d'assessorar als clients/usuaris en l'entrada de nous processos d'impressió al sistema comú d'impressió (SICON).

3.2.4. SUPORT ALS USUARIS O CLIENTS

El Servei de Gestió SIM serà l'encarregat de donar suport als usuaris en les Peticions i/o consultes que puguin tenir sobre la gestió de les seves dades.

Aquest suport es transversal al servei entenen com a usuari tant els Referents Tècnics dels Processos d'Impressió com els Referents Usuaris dels mateixos.



També proporcionarà estadístiques a petició i/o farà la formació adequada sobre l'eina de Control (SICON) en cas que fos necessari.

3.2.5. PLA DE MILLORA CONTINUA

El Servei de Gestió SIM elaborarà un Pla de millora continua que presentarà trimestralment al referent del servei per anant millorant de forma continua i al llarg de tot el contracte tots els aspectes del servei.

Aquest Pla anirà enfocat en diferents eixos:

- Mesures correctores de les Incidències detectades.
- Millores necessàries pel servei en la Aplicació SICON.
- Millora en la Documentació Tècnica / Funcional i Usuaris.(veure Annex 2).
- Noves Oportunitats del Servei.
- Millora en el Pla de la gestió del Coneixement.

3.2.6.RECURSOS

La prestació del servei ha de ser proporcionada amb l'estructura i els recursos humans necessaris per poder donar el servei amb garanties d'èxit i qualitat durant totes les fases del contracte, donant resposta a les funcions del servei i als diferents processos a realitzar descrits a la clàusula 3 "Abast" del present plec.

Per aquesta raó es preveu la necessitat de dos perfils en l'equip de servei.

L'adjudicatari presentarà l'equip de la forma que consideri més adient per l'acompliment de totes les tasques previstes amb la qualitat i terminis exigits mantenint els requisits, experiències i capacitats mínimes establertes al plec.

L'adjudicatari donarà suport en la posada en producció de nous serveis.

3.2.6.1. PERFILS DE L'EQUIP DEL SERVEI.

L'empresa adjudicatària proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb les capacitats adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme l'execució del contracte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible.

S'estima necessari que l'equip compti amb les següents capacitats mínimes per a la prestació del serveis inclòs en el contracte:

La descripció dels perfils principals imprescindibles del servei son:

1.- Perfil del Gestor Global del Contracte i dels serveis: Exerceix la responsabilitat màxima del servei per part de l'adjudicatari. El seu perfil ha de ser el d'un Gestor Global amb experiència en la direcció de projectes i serveis d'atenció a l'usuari, i disposar de titulació d'Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

Experiència mínima de tres anys en llocs de treball d'igual o similar rol al de l'objecte del contracte i dedicació mínima d'un 10% FTE.



2.- Perfil d'un Tècnic Tàctic i Operacional del Servei: Té la responsabilitat de garantir el correcte funcionament dels serveis del contracte i gestionar-lo de forma operativa. Haurà de desenvolupar les següents funcions:

- Garantir el lliurament del servei tal com s'especifica en el plec i l'IMI pugui requerir.
- Coordinació i supervisió periòdica de l'equip al seu càrrec.
- Detecció d'oportunitats de millora.
- Gestió del Risc associat al lliurament.

Amb titulació universitària tècnica o mòdul relacionat amb les Tecnologies de la Informació.

Com a mínim Certificació ITIL Foundation, i amb dedicació exclusiva al servei (FTE).

Experiència mínima de tres anys en llocs de treball d'igual o similar rol al de l'objecte del contracte.

L'empresa disposarà de, com a mínim, una persona suplent, degudament formada i amb capacitat suficient per tal de substituir al perfil Tècnic Tàctic i Operacional que prestarà ordinàriament el servei per substituir-lo durant el seu període de vacances i permetre així que les seves tasques no es vegin interrompudes durant aquest període.

Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a la seva incorporació per tal de fer la suplència. La presentació del substitut es realitzarà sense cap demora.

3.3. MODEL DE RELACIÓ

3.3.1. COMITÈ ACTIU DEL SERVEI

En iniciar-se el contracte, en la fase de transició del servei, l'adjudicatari nomenarà un responsable del seu equip que liderarà les accions d'aquest comitè.

L'objectiu d'aquest comitè és realitzar el seguiment i donar una visió global del conjunt de totes les tasques que es realitzin durant fase de transició del servei.

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

3.3.2. COMITÈ DE SEGUIMENT DE L'ACORD DE NIVELL DE SERVEI

És el comitè que vetlla per la qualitat del servei en la fase regular del servei.

Format per:

- El/la Responsable d'Operacions de l'IMI o persona en qui delegui.
- El/la Responsable del Servei per part del Proveïdor o persona en qui delegui.



- Si així és requerit, qualsevol dels usuaris de l'Ajuntament o qualsevol que formi part del servei.
- Si així és requerit, el Cap de Projecte de l'adjudicatari.
- Competències:
- Seguiment de l'Acord de Nivell de Servei
- Comunicar la proposta d'elevat al Comitè de Direcció l'aplicació del règim sancionador.
- Proposar canvis en l'Acord de Nivell de Servei
- Proposar canvis orientats a millorar el servei.
- Sol·licitar dades del servei addicionals o informes ad-hoc.

L'objectiu és fer un seguiment exhaustiu del servei contractat i assegurar el compliment dels indicadors contractuals.

Periodicitat de la reunió:

Mensual o a petició dels membres que formen el comitè.

3.3.3. GRUP OPERATIU

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

Format per:

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

Competències:

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

L'objectiu d'aquest grup es assegurar la operativa diària del servei i tractar les problemàtiques específiques que vagin sortint per poder prestar el servei.

Periodicitat de la reunió:

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



4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'IMI farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari, reservant-se el dret a afegir nous nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

4.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

4.1.1. CRITERIS I OBJECTIU

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

L'acord de Nivell de Servei s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMI 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.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'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'IMI, de prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de l'Ajuntament de Barcelona.

4.1.2. MODIFICACIÓ DE L'ANS

A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors indicant la forma exacta de com es realitzarà la definició de cadascun.

Durant la vida del servei es podran generar nous indicadors o mètriques en la mesura que l'IMI cregui oportú per poder millorar i/o controlar el servei.



4.2. RELACIÓ DE METRIQUES I D'INDICADORS DE NIVELLS DE SERVEI

4.2.1.METRIQUES SIM

Fase	Nom mètrica	Periodicitat	Font d'informació	Formula de càlcul
1	Nombre de propostes de millora del servei	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori reportat a Informes del servei
1	Nombre de Informes generats	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori reportat a Informes del servei
1	Nombre de Peticions	Mensual	Eina de tiqueting	Obertes / Tancades / Pendants / Reobertes
1	Nombre de Incidències	Mensual	Eina de tiqueting	Obertes/ Tancades / Pendants / Reclamades / Reobertes
1	Nº Reunions Convocades	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori reportat a Informes del servei
1	Nº Reunions Assistides No convocades	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori reportat a Informes del servei
1	Nº Reunions NO Assistides No convocades	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori reportat a Informes del servei
1	Quantitat de queixes rebudes del servei	Mensual	Correu Electronic	Sumatori reportat a Informes del servei
1	Nombre de Remeses Executades	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori de remeses executades
1	Nombre de documents generats	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori de documents generats amb SICON
1	Nombre de Processos definits Actius	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori de Processos definits actius al SICON
1	Nombre de nous Projectes	Mensual	Informe Seguiment	Sumatori de nous Projectes gestionats
1	Nombre de Peticions Processos Ad-Hoc	Trimestral	Informe Seguiment	Sumatori de Processos Ad-Hoc
1	Temps de resolució mig de les Incidències	Mensual	Eina tiqueting	Temps mig dels temps dedicats a la resolució de les incidències



Fase	Nom mètrica	Periodicitat	Font d'informació	Formula de càlcul
1	Temps de resolució mig de les peticions	Mensual	Eina ticketing	Temps mig dels temps dedicats a la resolució de les peticions

4.2.2.INDICADORS DE MESURA (IM) GENERALS PEL SERVEI SIM

Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Crític	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.CO M.1	Nº Incidències Obertes per falta de Comunicació al IMI.	Nº Incidències Obertes per falta de Comunicació al IMI.	Gestió de Comunicació	Sumatori / Eina Ticketing	Mensual	Sí	>3	>1	1	0	1%
1	IM.QU2	Nº Incidències reobertes.	Nº Incidències gestionades de forma incorrecte.	Qualitat	Sumatori / Eina Ticketing	Mensual	SI	>5	>3	1	0	1%
1	IM.QU3	Nº Peticions reobertes.	Nº Peticions gestionades forma incorrecte.	Qualitat	Sumatori / Eina Ticketing	Mensual	SI	>5	>3	1	0	1%



Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Crític	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
	IM.SEQ.4	TRAÇABILITAT: Qualitat de les Traces	Traces dels serveis/ Sobre actuacions incorrectes sobre el Total (que no compleixen els requeriments de qualitat establerts en els estàndards de l'IMI, i que contenen informació unívoca (usuaris nominals, ip's origen, etc)	Seguretat Traçabilitat	Sumatori/ Eina Ticketing	Mensual	No	>5	>2	2	0	1%
1	IM.QU.4	Propostes Millora continua	Nombre de Propostes Presentades	Qualitat	Informe Seguiment	Mensual	No	0	0	1	>1	1%
1	IM.REP.1	Percentatge informes acceptats	Percentatge d'informes presentats Correctament	Reporting	(Nombre informes acceptats / Nombre d'informes lliurats)x 100	Mensual	Si	95%	98%	99%	100%	1%

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



Fase	Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula de càlcul Eines	Periodicitat	Crític	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4	PPmax
1	IM.MC.2	Nombre de Millores no realitzades en funció de la proposta.	Nº de Millores que no compleixen amb la proposta realitzada en el moment de la seva presentació.	Qualitat	Informe Seguiment	Mensual	SI	1	1	0	0	1%
1	IM.REP.2	Informes lliurats en termini	Percentatge informes lliurats en termini	Reporting	(Nombre informes lliurats en termini / Nombre informes lliurats)x 100	Mensual	No	50%	70%	97%	100%	1%
1	IM.MC.2	Nombre de queixes rebudes de servei	Nombre de queixes rebudes de servei	Qualitat	Nombre de queixes rebudes en un període	Mensual	SI	3	2	1	0	1%



4.2.3.TEMPS DE RESOLUCIÓ

A continuació es detalla els temps de resposta que cal que assoleixi l'adjudicatari per tal de garantir el compliment dels diferents ANS.

Procés	Activitat	Impacte	Temps de resolució expressat en temps natural
Gestió de Peticions al servei	Gestió i resolució	Molt Crítics	2h
		Crítics	6h
		No Crítics	8h
Gestió d'Incidències al servei	Gestió i resolució	Molt Crítics	2h
		Crítics	4h
		No Crítics	6h

El temps d'actuació es mesurarà en funció de l'impacte que aquesta té sobre el servei.

En aquest sentit es defineix la següent taula d'impacte:

Impacte	Definició
Molt Crític	Qualsevol incidència que provoca la interrupció d'un servei. Les incidències que provoquen Tall de Servei han de ser informades com a tall a l'eina de gestió d'incidències. També s'inclouen en aquest grup d'impacte Molt Crític qualsevol incidència que, sense suposar d'entrada un Tall de Servei, pugui acabar produint-lo sino s'executen les accions necessàries per a evitar-ho.
Crític	Qualsevol incidència que provoca una degradació greu d'un servei o bé pot acabar provocant un Tall de Servei.
No Crític	Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament.



5. ALTRES CARACTERISTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

El servei es realitzarà a les dependències de l'adjudicatari, les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització d'aquest servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa de regim local del municipi a on es trobi, de la Generalitat de Catalunya i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament de cert personal responsable del proveïdor a les dependències que l'IMI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais es proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, el proveïdor serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de les tasques.

5.2. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es farà en l'horari laboral de l'Ajuntament de Barcelona. Essent aquest de 8:00h a 17:00h els dies laborables, tot tenint en compte el calendari de festes oficials del municipi i de Catalunya. El proveïdor haurà de garantir la disponibilitat dels recursos com a mínim a través de telèfon mòbil durant aquest horari i de manera ininterrompuda durant tot el temps d'execució del contracte.

5.3. GARANTIA

Les tasques del contracte tindran una garantia de 3 mesos a partir de la seva finalització i validació per part de l'IMI i l'usuari referent.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis i documents lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'IMI.

6. METODOLOGIA DEL SERVEI

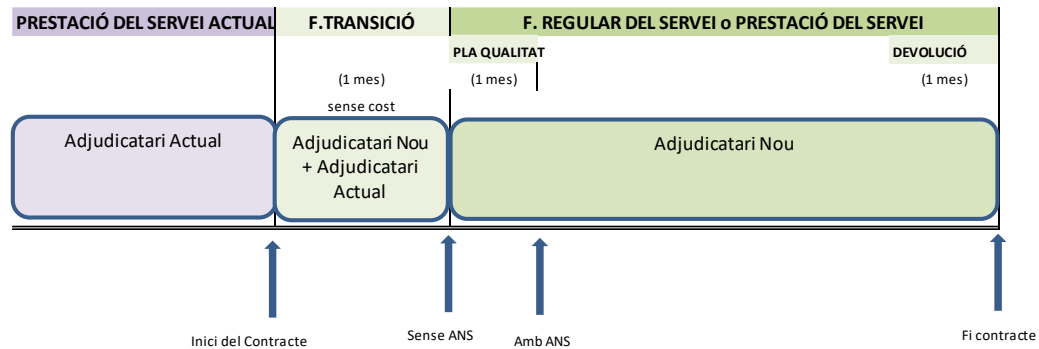
L'adjudicatari haurà d'ajustar-se als procediments definits a la metodologia ITIL:

- L'IMI posarà a disposició de l'adjudicatari els procediments de gestió operativa i evolució dels aplicatius informàtics establerts a l'IMI.
- Les activitats a realitzar respecte a la qualitat del servei es centraran en les següents àrees:
 - Establiment del Pla de Qualitat
 - Assegurament de la qualitat via checkpoints
 - Mètriques
 - Seguiment de Plans d'acció



7. FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

7.1. INICI DEL CONTRACTE



Aquests serveis s'iniciaran el dia 02 de juny de 2023, o el dia següent al de la seva formalització si aquest fos posterior.

7.2. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI O FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI

Durant els primers 30 dies naturals a partir del inici del contracte es farà la transferència de coneixement de la gestió de serveis en curs o previstos en aquest contracte, mitjançant sessions planificades entre l'IMI i l'adjudicatari sense cost per a l'IMI.

Serà en aquest moment que de forma consensuada s'estableixin els indicadors de nivell de servei (ANS) d'acord amb la proposta de la seva oferta i que hauran de regir per aquest contracte entre l'IMI i l'adjudicatari.

Les tasques corresponents a l'adjudicatari durant aquesta primera fase del contracte seran sense cost per l'IMI.

Es definiran les tasques necessàries per crear i activar el servei.

Es validarà amb la Direcció de l'IMI els assistents als comitès del servei i es planificaran els primers comitès.

Es realitzaran les tasques de comunicació interna i externa per informar del pla d'acció del servei i dels actors que hi participaran.

7.3. PLA DE QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant el primer mes i una vegada finalitzat el pla de recepció del servei, un Pla de Qualitat específic que asseguri la



qualitat dels serveis oferts i que inclogui necessàriament els punts que s'indiquen a continuació.

Els punts que s'indiquen a continuació seran els índexs que, com a mínim, ha d'emplenar l'adjudicatari:

- Gestió de la Configuració: Assegura que els canvis no afecten els nivells de qualitat del servei.
- Resolució dels problemes relatius a la gestió del servei.
- Procediments que assegurin que els documentació s'ha actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Gestió de la documentació i dels requeriments del servei.
- Regles i procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Revisions internes que assegurin que les aplicacions i els serveis.
- Planificació de les auditories internes que assegurin l'adequada documentació dels resultats i accions dutes a terme.
- Mètriques i indicadors.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.
- Plans de continuïtat del servei que el servei podrà ser restaurat en cas de produir incidències en el mateix.
- Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei.

7.4. EXECUCIÓ DEL SERVEI O FASE REGULAR DEL SERVEI

L'adjudicatari realitzarà les tasques necessàries per la gestió d'aquest servei

7.5. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE. PLA DE DEVOLUCIÓ DE SERVEI.

El licitador inclourà un pla de devolució del servei , que anirà al sobre B, detallat que descriu les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i 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 aquests treballs de devolució amb els propis de la prestació del servei, sense cost addicional per l'IMI.



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

- El termini d'execució serà de 30 dies naturals abans de la finalització del contracte en vigor.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals i com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'IMI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'IMI, si es donés el cas, podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla de devolució on es defineixin les responsabilitats i es gestioni la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, l'IMI.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- L'IMI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de l'Ajuntament en les activitats de devolució. Per tant, serà l'adjudicatari qui assumeixi tota la dedicació de la devolució del servei al nou adjudicatari en la finalització del seu contracte.
- El proveïdor haurà de prestar a l'IMI serveis de suport en aspectes relacionats amb el traspàs i la devolució del servei durant almenys els 2 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats, sense cost addicional per l'IMI.

El pla de devolució del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.

8. OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ

8.1. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva oferta a tant alçat pel total del contracte, incloent totes les despeses necessàries per la prestació dels serveis demanats, detallant com a partida independent la corresponent a l'IVA aplicable, així com l'import total resultant IVA inclòs.



8.2. FACTURACIÓ

Els serveis es facturaran mensualment a partir de la data d'inici del servei i una vegada finalitzat el PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI o FASE DE TRANSICIÓ. Tenim en compte que el pla de recepció del servei (1 mes) no serà facturable. La resta del període l'adjudicatari facturarà per mensualitats vençudes dividint l'import ofert per les mensualitats efectives de serveis facturables del contracte i un cop validades aquestes per part de l'interlocutor definit per l'IMI.

9. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar signats digitalment cadascun d'ells i en format Word, Excel, Power Point, MSProject o Acrobat de conformitat amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentaran dos sobres electrònics, el **sobre AB** on s'inclourà la documentació administrativa, tècnica i aquella que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars, i el **sobre C** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A cada sobre s'ha d'incorporar una relació, en arxiu independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el **sobre AB** ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.

En el sobre AB s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització. Per a cada apartat i entre parèntesi s'ha indicat el nombre màxim de pàgines de què pot constar i amb tipus de lletra **Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple.**

No es tindrà en compte als efectes de la valoració de propostes tota la informació que quedi mes enllà d'aquest número màxim de pàgines per document.



1. Proposa de Documentació: Tècnica / Funcional i Usuaris del servei pels mecanismes de millora del coneixement.

1.1. Documentació tècnica que incrementi el seu grau d'autonomia (màxim 4 pàgines).

El licitador presentarà noves propostes de documents de caràcter tècnic que millorin la qualitat d'aquesta part del servei acomplint els mínims especificats a l'annex 2 d'aquest plec.

- Noves propostes per millorar les operatives per incorporar nous projectes , que permeti l'entrada de nous serveis de forma idònia.
- Noves propostes per millorar el seguiment i reporting d'incidències del servei, que permeti crear accions proactives per la resolució de les incidències.
- Noves propostes per millorar en les accions proactives, que permeti la millora en el seguiment i coordinació dels projectes.

1.2. Documentació divulgativa (FAQ's, Guies, manuals) (màxim 3 pàgines)

El licitador presentarà noves propostes de documentació divulgativa i tècnica que millorin la qualitat d'aquesta part del servei acomplint els mínims especificats a l'annex 2 d'aquest plec.

- Noves propostes per aconseguir el màxim coneixement del pla de comunicació d'un nou servei, que permeti una millor divulgació del mateix.
- Noves propostes per aconseguir el màxim coneixement del catàleg de servei, que permeti una millor divulgació del mateix.
- Noves propostes per aconseguir el màxim coneixement del procés d'incorporació de nous serveis, que permeti una millora divulgació del mateix.

2. Pla de Transició del Servei (màxim 10 pàgines).

El licitador presentarà una proposta per la transició del Servei, on hi consti:

- Planificació detalla d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla d'activiació del servei on s'indica la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, a més el pla haurà d'incloure un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència.
- Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-los.
- Pla d'integració de recursos, que vol dir, actors i responsabilitats assignades per els diferents serveis i àrees, captura de coneixement formal i coneixement no



escrit, així com plans de formació específica en funció de les necessitats detectades, per tal de donar el servei.

- Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitat o tasques que están iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.
- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duren a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.

3. Pla de Devolució del servei (maxim 5 pàgines).

El licitador presentarà una proposta pel Pla de Devolució del servei on hi consti:

- Definició de la metodologia i planificació que serà utilitzada per tal de garantir la transferència del servei cap al nou adjudicatari.
- Definició de la metodologia i la planificació de la formació pràctica i tutelada al nou adjudicatari.

En el sobre C s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.

10. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

D'acord amb el Real Decret 951/2015 del 23 d'Octubre, de modificació del Real Decret 3/2010 del 8 de gener pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica, es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

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



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

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

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

b) Gestió d'incidents: l'empresa adjudicatària 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.

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

c) Confidencialitat: l'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària 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.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part d'les persones 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 de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

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

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques s'haurà d'afegir:

El deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

d) clàusula per accessos potencials: En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.



Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant, el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

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

e) Accés a la informació: tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

f) Control d'accés local: L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.

- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.

- S'hauran de registrar els accessos amb èxit i els fallits.

- El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

g) Control d'accés remot: l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.



La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

h) Gestió de les persones, deures i obligacions: El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones 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, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la 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/la 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/la 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/la 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.



i) Formació i conscienciació: l'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes; normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària 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.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

j) Protecció del lloc de treball: quan el lloc de treball sigui buit, l'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

En relació a la protecció d'equips l'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar de: una solució d'antivirus actualitzada a la última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; un Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

k) Comunicacions externes: l'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de



l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

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

L'empresa adjudicatària 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.

l) Protecció dels suports informàtics: l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

- Etiquetat: l'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

- Transport: l'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

- Esborrat i destrucció: l'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

m) Protecció de la informació: s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.

- Neteja de documents: l'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.



-Protecció del correu electrònic: en el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic front spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins de les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

En cas que la informació tractada pel contracte sigui prou sensible.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

n) Protecció de les instal·lacions: les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

o) Gestió d'excepcions: qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès per la Sra. Carmen Duque Hernandez, tècnica responsable del contracte, adscrita a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, amb el vistiplau de,



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica

Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI

Amparo Rodríguez Rodríguez
Directora d'Operacions i Sistemes de l'IMI

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



11. ANNEX 1: ACLARIMENTS I DUBTES

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

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte: Impressió Massiva – P0045

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 291 81 00

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies laborables abans de la data límit de presentació d'ofertes.

A causa de les mesures de seguretat i prevenció ocasionades per la crisi sanitària de la COVID-19, no es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

(https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf).



12. ANNEX 2: DOCUMENTACIÓ TÈCNICA / FUNCIONAL I USUARIS DEL SERVEI

Actualment el servei té la següent documentació que el licitador té obligació de mantenir i millorar al llarg de l'execució del servei.

DOCUMENTACIÓ TÈCNICA:

- Model dades al Impressor
- Portafolis Servei SICON
- Procediment Validació Dades Remeses amb Proveïdor d'Impressió

DOCUMENTACIÓ FUNCIONAL:

- Manual Administració SICON
- Funcional Canvi Procés Productiu
- Relació Formularis i plantilles Productives

DOCUMENTACIÓ USUARIS:

- Manual Usuaris ús Eina SICON
- Fitxa E10- Petició Nou Procés de Impressió
- Catàleg de Productes



13. ANNEX 3: VOLUMETRIES DEL SERVEI

Es presenta un conjunt d'indicadors que poden ajudar a donar una visió de l'activitat o la gestió del servei.

Aquests indicadors abarquen de l'1 de gener de 2022 fins al 31 de desembre de 2022 (1 any d'activitat).

Documents o productes gestionats i enviats a impressió (SICON).

CLIENT	PRODUCTE	REMESES	CARTES
AUTORITA	PEE_AMERICANO_Diari	249	29.380
DAC	Ordinari_Diari	469	22.780
DAC	T16	24	12.072
DAC_POB	C5_conRetorno_C5	396	3.425
DAC_POB	Ordinari_Diari	257	64.483
DAC_SAP	C4_conRetorno_C4	630	9.453
DAC_SAP	Ordinari_Diari	350	61.043
DAC_SAP	Ordinari_Setmanal	51	42.972
EOBRAS	PEE_AMERICANO	52	4.886
IMH	Ordinari_Setmanal	137	803.771
IMH	PEE_AMERICANO	279	1.978.357
IRIS	Ordinari_Diari	238	4.744
POBLACIO	C5_conRetorno_C5	242	5.888
POBLACIO	Ordinari_Setmanal	14	39.556
POBLACIO	PEE_AMERICANO	23	83.938
RH_AJBCN	Ordinari_Setmanal	1	8.172
RH_KCK	Ordinari_Setmanal	1	1.612
RH_KEK	Ordinari_Setmanal	1	383
RH_KFK	Ordinari_Setmanal	13	1.207
RH_KNK	Ordinari_Setmanal	11	5.044
RH_KTK	Ordinari_Setmanal	3	5.969
		3.441	3.189.135

TIQUETS ASSIGNATS AL SERVEI

- Incidències: 235
- Peticions: 11

ALTRES

- Plantilles a Producció: 694