



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal d'Informàtica**  
*Direcció de Serveis al Lloc de treball*

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ  
DELS SERVEIS DE GESTIÓ I ENDREÇAMENT DEL PARC DE  
DISPOSITIUS TIC DE L'ENTORN DE TREBALL A L'AJUNTAMENT  
DE BARCELONA I ELS SEUS ORGANISMES ADSCRITS, AMB  
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJECTE DEL CONTRACTE</b>	<b>4</b>
<b>3. ABAST</b>	<b>4</b>
3.1. INSTAL·LACIÓ DE LA MAQUETA CORPORATIVA, ETIQUETATGE I GESTIÓ D'INVENTARI	5
3.2. INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA DE L'EQUIPAMENT DE L'ENTORN DE TREBALL	6
3.3. RETIRADA DE L'EQUIPAMENT DE L'ENTORN DE TREBALL	7
3.4. RETIRADA DE RESIDUS	8
3.5. DISTRIBUCIÓ LOGÍSTICA	8
<b>4. GARANTIA</b>	<b>9</b>
<b>5. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE</b>	<b>9</b>
5.1. EQUIP DE TREBALL	9
5.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE	10
5.3. CALENDARI I HORARIS DEL SERVEI	10
5.4. EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI	10
5.5. IDIOMA	11
5.6. REPOSITORI DE DOCUMENTACIÓ	11
<b>6. FACTURACIÓ</b>	<b>12</b>
<b>7. PROPOSTA TÈCNICA</b>	<b>12</b>
<b>8. CLÀUSULES GENERALS DEL CONTRACTE I DE SEGURETAT</b>	<b>12</b>
8.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	12
8.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT	13
8.3. CONFIDENCIALITAT	13
8.4. PROTECCIÓ DE DADES DE CARACTER PERSONAL	14
8.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	14
8.6. ESTÀNDARDS, POLÍTIQUES I PROCEDIMENTS DE SEGURETAT	15
8.7. GESTIÓ DEL PERSONAL	15
8.8. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS	16
8.9. CONTROL D'ACCÉS	16
8.10. ACCÉS A LA INFORMACIÓ	17
8.11. AUDITORIA	17
8.12. GESTIÓ D'INCIDENTS	17
8.13. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	18
8.14. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	19
	2



8.15.	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	19
8.16.	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	20
8.17.	GESTIÓ D'EXCEPCIONS	21
8.18.	CLÀUSULA AMBIENTAL	21
<b>ANNEX 1: DUBTES I ACLARIMENTS</b>		<b>22</b>



## **1. INTRODUCCIÓ**

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant, IMI) és l'òrgan gestor encarregat de proporcionar els serveis informàtics a les dependències de l'Ajuntament de Barcelona.

En els darrers anys, en el transcurs de l'execució dels contractes per a la provisió de maquinari del lloc de treball i dels seus serveis associats hi ha hagut un seguit d'aprenentatges, problemàtiques operatives i millores identificades que fan plantejar a l'IMI una estratègia diferent a l'hora d'afrontar la futura contractació dels serveis vinculats al muntatge, endreçament i manteniment del lloc de treball.

És per això que l'IMI té la necessitat d'iniciar la contractació dels serveis de gestió i endreçament de dispositius de lloc de treball tecnològic que inclou els serveis d'instal·lació de maquinari i recollida o retirada del maquinari actualment instal·lat, establint un model d'organització de dispositius TIC de l'entorn del lloc de treball.

Aquesta contractació s'emmarca en l'estratègia de l'IMI per a la gestió del lloc de treball tecnològic, que és necessària per disposar d'un bon servei del lloc de treball de Tecnologia de la Informació i Comunicacions (TIC).

## **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte són els serveis d'instal·lació, retirada i endreçament del parc dels dispositius TIC de l'entorn de treball a l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes adscrits, amb mesures de contractació pública sostenible.

Més concretament, l'objectiu principal és posar a disposició de l'Ajuntament de Barcelona un sistema d'organització de dispositius TIC de l'entorn del lloc de treball que garanteixi l'adequació dels mateixos a les necessitats de negoci, que inclogui les instal·lacions i l'administració de dispositius TIC (etiquetatge i maquetació, etc.), així com poder disposar d'un seguiment de renovació tecnològica que garanteixi l'actualització del parc de dispositius de lloc de treball per minimitzar l'obsolescència del mateix i les problemàtiques que se'n deriven.

## **3. ABAST**

L'abast del contracte comprèn els serveis derivats de les activitats que donen cobertura a les necessitats de l'Ajuntament de Barcelona en termes dels serveis d'instal·lació, retirada i endreçament del parc dels dispositius TIC de l'entorn de treball. S'entén com dispositius o equipament de l'entorn de treball tots aquells elements TIC necessaris per a què els treballadors municipals puguin desenvolupar la seva activitat professional.

Dins l'abast del servei s'inclouen totes aquelles funcions sobre els elements de l'entorn de treball de l'usuari com per exemple: ordinadors de sobretaula, portàtils, monitors, tauletes, equipaments de sala i altres equipaments audiovisuals, perifèrics associats incloses les impressores i/o escàners no gestionades ni monitoritzades sota un control de repercussió del servei per pàgina, elements que fomentin la mobilitat i el teletreball a més d'aquells accessoris i perifèrics que es puguin requerir.



Totes les activitats es duran a terme segons criteri de l'Ajuntament de Barcelona i s'executaran sota les directrius i procediments que definirà, coordinarà i supervisarà la direcció de Serveis al lloc de treball de l'IMI.

Les activitats mínimes a executar són les següents:

- Instal·lació de la imatge corporativa (remaquetació), etiquetatge i inventari de l'equipament de l'entorn de treball per tal de garantir una correcta gestió i control del servei al llarg de la prestació, segons el que s'especifica en el punt 3.1 del present plec.
- Instal·lació i posada en marxa de l'equipament de l'entorn de treball, segons el que s'especifica en el punt 3.2 del present plec.
- Retirada de l'equipament de l'entorn de treball, segons el que s'especifica en el punt 3.3 del present plec.
- Retirada de residus, segons el que s'especifica en el punt 3.4 del present plec.
- Distribució logística, segons el que s'especifica en el punt 3.5 del present plec.

### **3.1. INSTAL·LACIÓ DE LA MAQUETA CORPORATIVA, ETIQUETATGE I GESTIÓ D'INVENTARI**

En els casos que l'IMI determini, l'adjudicatari haurà d'instal·lar la imatge corporativa de l'IMI (remaquetació) i etiquetar l'equipament de l'entorn de lloc de treball per tal de facilitar un sistema d'inventari dels mateixos, que es durà a terme a les instal·lacions de l'Ajuntament de Barcelona i dins de la seva xarxa corporativa.

La direcció de Serveis al Lloc de treball de l'IMI:

- Proporcionarà una còpia de la imatge corporativa per realitzar la tasca de remaquetació.
- Facilitarà la informació necessària per a l'etiquetatge dels equips que permeten el seu inventari amb un codi unívoc de dispositiu.

L'adjudicatari:

- Haurà de proporcionar els suficients mitjans tècnics, materials qualitius, dispositius o eines necessàries per a poder dur a terme la re-maquetació.
- Procedirà a col·locar les etiquetes amb el número d'inventari IMI en un lloc visible de l'equipament.

Respecte al parc actualment existent que ja es troba identificat amb etiquetes impreses, no es preveu inicialment un re-etiquetatge del mateix, excepte en casos puntuals que la etiqueta estigui deteriorada.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari les altes i les baixes a l'eina d'inventari, que determini l'IMI, d'aquells dispositius que es posin en servei. Aquesta alta a l'inventari de l'IMI haurà de fer-se en tot moment seguint les directrius que es donin des de l'IMI o qui ell designi.

L'IMI determinarà aquelles categories de producte susceptibles de ser inventariades així com la determinació dels atributs a inventariar. Aquest inventari serà de caràcter obligatori i no es considerarà un element correctament posat en servei fins a la incorporació del mateix a l'inventari de manera completa.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents activitats lligades a l'inventari físic dels equipaments de l'entorn de treball:



- Revisar el conjunt de l'inventari del tipus d'equipament objecte del contracte, existent en les dependències municipals, en el moment de planificar, revisar o instal·lar cada equipament o equipament de l'entorn de treball.
- Afegir l'equipament que s'instal·li a l'inventari i eliminar l'equipament que es retiri de l'inventari.
- Un cop realitzada la instal·lació, s'ha de subministrar en format electrònic al responsable del contracte designat per l'IMI el llistat de números de sèrie i el seu corresponent número d'inventari IMI de l'equipament que s'hagi instal·lat o retirat.
- En el cas de la substitució d'un equip, en el llistat anterior també s'haurà d'indicar el model i el número d'inventari IMI substituït.

### **3.2. INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA DE L'EQUIPAMENT DE L'ENTORN DE TREBALL**

A petició de l'IMI, l'adjudicatari haurà d'atendre la instal·lació i posada en marxa de l'equipament de l'entorn de lloc de treball, incloent-hi dins d'aquesta instal·lació totes les tasques que siguin necessàries perquè tots els elements estiguin a punt per al seu ús per part dels treballadors municipals.

La instal·lació de l'equipament inclou les següents tasques mínimes:

- Revisió i acceptació de la planificació de la instal·lació proposada per la persona del departament de la Direcció de Serveis de Lloc de treball designada com a responsable.
- Desplaçaments de tècnics a qualsevol edifici amb presència de l'Ajuntament de Barcelona.
- Instal·lació i configuració de l'equipament de maquinari i programari segons planificació i les guies d'instal·lació. Ordenació del cablejat.
- Posada en marxa i realització de les proves de funcionament especificades en els estàndards de l'IMI per certificar el bon funcionament de l'equip, així com confirmar amb l'usuari que s'han realitzat totes les accions.
- Traspàs d'informació i parametrització personal de l'equipament antic al nou en cas de canvi o trasllat.
- Formació bàsica en l'ús de l'equipament instal·lat a l'usuari.

En cas de trasllats massius entre dependències s'haurà de coordinar la instal·lació i realitzar les verificacions necessàries de bon funcionament dels equipaments per cada usuari afectat en el trasllat.

El responsable del contracte designat per l'IMI i la persona referent designada per l'adjudicatari, planificaran definitivament la instal·lació, identificant l'usuari (nom complert, telèfon, correu i identificació corporativa) i la localització física. El nombre d'usuaris existents en les diferents localitzacions pot anar des d'un sol i fins a varies desenes. Aquesta activitat pot fer-se en una única operació o en blocs.

Per a la instal·lació i posada en marxa de l'equipament, l'usuari receptor del mateix haurà d'estar present, o la persona en qui es designi que farà les mateixes activitats que l'usuari receptor.

Amb la finalitat de facilitar les activitats anteriors s'emprarà una ordre d'instal·lació d'una plantilla formalitzada i que com a mínim constarà de:

- Nom de les dependències municipals on s'ha de fer la instal·lació.



- L'adreça correcta de les dependències.
- Nom i cognoms de la/les persona/es responsables.
- Número de telèfon de contacte i horari.
- Tipus de equipament TIC i número d'instal·lacions.

Les ordres d'instal·lació poden referir-se a una unitat (un sol equip) o a diverses unitats destinades a una mateixa ubicació. Aquestes ordres s'executaran en base les necessitats que pugin sorgir durant la durada del contracte i han de ser ateses en un termini no superior als 5 dies laborables.

En cas que per motius d'espai l'acumulació del material no permeti realitzar de forma adequada els treballs d'instal·lació, el proveïdor del servei haurà de recollir el mateix dia tot el material residu que es generi per a poder facilitar la instal·lació.

### **3.3. RETIRADA DE L'EQUIPAMENT DE L'ENTORN DE TREBALL**

L'adjudicatari serà l'encarregat, quan així es sol·liciti, sense perjudici que aquesta pugui ser realitzada per altres proveïdors de serveis de l'Ajuntament de Barcelona, de la retirada de l'equipament tecnològic que deixi de prestar servei, sempre seguint les normatives vigents al respecte.

Les ordres de retirada de l'equipament de l'entorn de treball poden referir-se a una unitat (un sol equip) o a diverses unitats en una mateixa ubicació i han de ser ateses en un termini no superior als 5 dies laborables.

Una vegada finalitzada la vida útil de l'equipament, l'adjudicatari serà responsable de retirar-ho del lloc de treball o dels magatzems que l'Ajuntament de Barcelona indiqui, sense cost pel l'IMI, valorar el seu reaprofitament i garantir la destrucció de la informació que contingui, d'acord amb les normatives existents mediambientals i de seguretat.

En funció de la valoració de l'estat de l'equipament retirat, l'adjudicatari serà responsable de:

- Si l'equip no és reutilitzable, s'haurà de reciclar segons les indicacions de l'IMI i d'acord amb la normativa mediambiental vigent. Caldrà emetre un certificat oficial, que es lliurarà al l'IMI, que evidenciï la destrucció segura del dispositiu perquè la informació d'aquest no sigui recuperable en cap cas.
- Si l'equip és reutilitzable per al tercer sector, seran destinats a recirculació, entrant en el circuit de l'economia social i en aplicació del conveni signat entre l'Ajuntament de Barcelona i l'organització Pangea.org. Com a mínim una vegada durant la duració del contracte, si no s'acorda una freqüència superior amb l'IMI, l'adjudicatari lliurarà l'IMI un certificat signat per cada entitat del tercer sector on constin els equips retirats del parc de servei de l'Ajuntament de Barcelona i que s'han reciclat a l'entitat. El proveïdor custodiarà els equips fins la seva recollida per part d'una entitat social. Aquesta recollida la gestionarà l'IMI i s'informarà l'adjudicatari.
- Si l'equip és reutilitzable en un altre àmbit de l'Ajuntament de Barcelona, es reubicarà en l'àmbit destí aplicant el mateix procediment que per a un equip nou. L'adjudicatari, sigui en el moment de la retirada o posteriorment, serà responsable del transport cap a la destinació final que li hagi sigut comunicada, destinació que pot estar en el mateix edifici o en un altre edifici municipal.



L'adjudicatari procedirà a instal·lar la imatge corporativa municipal que li serà lliurada per l'IMI (re-maquetació), incloent la destrucció de les particions del disc dur, i lliurarà l'equip al destinatari final, verificant la instal·lació, seguint els procediments que l'IMI li indicarà.

En el cas que l'usuari destinatari tingui en aquell moment un equip més antic, l'adjudicatari procedirà a la seva retirada i es destinarà segons l'IMI li indiqui, que pot ser una destinació detallada en els punts anteriors.

L'adjudicatari haurà de concretar en un procediment, a revisar amb l'IMI, com eliminarà la informació del dispositiu de forma segura i fiable perquè aquesta no sigui recuperable en cap cas. Es podran demanar evidències a l'empresa homologada per a la validació d'aquest procediment.

La valoració del possible reaprofitament de l'equip es farà en base a la marca i model (i si és necessari any d'adquisició). L'IMI proporcionarà una llista amb els diferents models i destinacions. No obstant, si l'adjudicatari ho aconsella, en funció de l'estat d'un equip en concret, variar la seva destinació, es consensuarà amb l'IMI.

Totes les ubicacions implicades en l'activitat de retirada d'equipaments estan situades a la ciutat de Barcelona.

### **3.4. RETIRADA DE RESIDUS**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents activitats lligades a la retirada dels residus generats durant la instal·lació:

- Desembalatge de l'equipament o equipament de l'entorn de treball.
- Retirada dels residus que s'originin en les actuacions d'instal·lació i retirada d'equipament o equipament de l'entorn de treball.

L'adjudicatari retirarà i eliminarà de manera sostenible els residus de l'emalatge (plàstics, cartrons, Porexpan, palets, etc.) en un punt verd oficial. El procés ordinari de retirada dels residus s'haurà de dur a terme el mateix dia de la instal·lació. Només a petició de la Direcció de Serveis al Lloc de Treball de l'IMI es durà a terme més endavant, i aquesta retirada no podrà excedir del termini màxim de 3 dies laborables una vegada feta la sol·licitud per escrit. Per tant, l'adjudicatari del contracte aportarà la seva capacitat d'emmagatzematge i logística.

Totes les ubicacions implicades en l'activitat de retirada de residus estan situades a la ciutat de Barcelona. Tots els costos de desplaçament han d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per l'IMI.

### **3.5. DISTRIBUCIÓ LOGÍSTICA**

L'adjudicatari serà l'encarregat de realitzar la distribució logística dels equipaments a instal·lar i/o retirar fins a les diferents ubicacions en temps i forma que l'IMI o qui ell designi indiqui, per tal de donar resposta a les peticions de servei que es rebin.

La gestió del magatzem correspon a la gestió de l'inventari físic i magatzem principal de què disposa l'IMI, i altres magatzems secundaris ubicats a diferents localitzacions de l'Ajuntament de Barcelona, juntament amb el suport administratiu i logístic corresponent.



Quan sigui necessari, el proveïdor del servei proporcionarà els serveis de magatzem i transport convenients, de manera que tots els costos associats a la logística (magatzem i custòdia, transport fins magatzem, transport i lliurament final, i altres) hauran d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per l'Ajuntament de Barcelona. Per a aquesta activitat de gestió del magatzem, l'adjudicatari serà responsable de:

- Interlocució única amb el responsable del servei per part de l'IMI.
- Gestió del magatzem principal ubicat a l'IMI.
- Control i inventari d'entrada i sortida dels actius.
- Lliurament d'equipament informàtic i altres accessoris a personal municipal.
- Gestió de la generació i distribució d'etiquetes d'inventari.
- Disposar de vehicles, durant tots els dies de la setmana i tota la durada del contracte, per a desplaçaments dels tècnics i del maquinari necessari per a les actuacions presencials tant per suport ordinari com desplaçaments massius.

#### 4. GARANTIA

Tots els serveis realitzats per l'empresa adjudicatària durant la durada del contracte tindran una garantia de 3 mesos des del moment en què l'IMI accepti la instal·lació o retirada de l'equipament en qüestió.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap cost afegit per l'IMI.

#### 5. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

##### 5.1. EQUIP DE TREBALL

Per tal de poder atendre de forma adient les activitats descrites en l'apartat 3, l'adjudicatari haurà de garantir un **equip mínim** de professionals suficientment qualificats que formarà un equip de treball especialitzat i que s'haurà d'ajustar als següents perfils professionals:

Perfil	Quantitat	Funcions	Experiència
Tècnic d'instal·lació i suport	2	Recepció i gestió de peticions de lliurament, control de l'inventari, processos i activitats de magatzem, preparació de la comanda, recepció de material, així com el magatzematge realitzat en paquets, etc. Realitzar instal·lacions, la resolució d'incidències derivades de les instal·lacions, consultes i peticions sobre els equipaments de l'entorn de treball TIC.	Acreditar mínim 1 any d'experiència en tasques similars a l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària, per temes de seguretat i control, haurà de lliurar a l'IMI la relació actualitzada dels professionals assignats al servei amb les dades que es puguin identificar.



Amb l'objectiu d'establir un model de relació àgil i efectiu la Direcció de Serveis al Lloc de treball de l'IMI designarà una persona del departament com a responsable del procés que serà l'encarregat de supervisar la qualitat tècnica de la prestació del servei i aquesta serà la persona a la que aquest equip de professionals reportarà la seva activitat.

L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI i les persones que substitueixin al personal sortint han de complir els mateixos requeriments que l'equip inicial, a més hauran de rebre l'aprovació de la Direcció de Serveis al Lloc de treball de l'IMI per a la seva incorporació.

## **5.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE**

Totes les ubicacions on s'hauran de realitzar aquests serveis són oficines municipals on presta els serveis a la ciutadania l'Ajuntament de Barcelona i estan situades a la ciutat de Barcelona.

Tots els costos de desplaçament han d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per l'Ajuntament de Barcelona.

## **5.3. CALENDARI I HORARIS DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir el calendari i els horaris en funció del servei a què es presta el suport i en dies no festius dels centres. Com a norma general, els horaris hàbils són de dilluns a divendres, de 8.00 a 16.00h.

L'adjudicatari prestarà aquest horari considerant que la jornada laboral dels integrants de l'equip assignat és de com a màxim 8 hores diàries.

L'adjudicatari ha de contemplar que, ocasionalment, el servei es pot ampliar fora de l'horari laboral habitual per atendre circumstàncies específiques. Aquesta cobertura excepcional quedarà inclosa dins del servei recurrent. Exemples de suports excepcionals poden ser: incidències de llarga durada, incidències sobrevingudes en horari no laboral, esdeveniments puntuals com processos electorals, etc. Aquest fet no podrà ser objecte de facturació addicional.

Si durant l'execució del contracte l'IMI o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels processos descrits en aquest contracte, l'IMI i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la seva modificació.

## **5.4. EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI**

A continuació es detallen algunes de les eines de les quals disposa l'IMI per a la gestió i operació del servei:



**Eina de gestió de peticions, de configuració i inventari:** aplicació web/intranet mitjançant la qual l'IMI gestiona el catàleg de serveis TIC, la CMDB (*Configuration Management Database*) i les peticions.

**Base de dades inventari:** el proveïdor haurà de mantenir actualitzada la informació d'inventari i estat dels serveis en la base o bases de dades de configuració segons l'IMI determini.

Respecte a l'ús de les eines s'hauran de complir els següents punts:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades per l'IMI en les condicions que aquest estableixi i es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés i integració amb altres eines).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè l'IMI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat l'IMI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes:
  - L'IMI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
  - L'IMI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de dos mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. L'IMI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini l'IMI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

## 5.5. IDIOMA

Obligatòriament l'adjudicatari elaborarà en català la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte.

## 5.6. REPOSITORI DE DOCUMENTACIÓ

L'IMI posarà a disposició de l'adjudicatari un repositori on intercanviar la documentació i l'inventari referents a la gestió del servei. En aquest espai l'adjudicatari desarà també els documents lliurables resultants de l'execució del servei.

L'adjudicatari serà la responsable de mantenir la informació actualitzada i seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats per l'IMI.



## **6. FACTURACIÓ**

L'adjudicatari facturarà per mesos vençuts i de manera proporcional a l'import d'adjudicació, amb excepció de la primera i darrera factura si el contracte no ha estat formalitzat el primer dia del mes. En aquest cas, el primer i últim termini de facturació contindrà l'import corresponent des del primer dia de servei del contracte fins al darrer dia de servei del mes en curs. La presentació, i per tant el pagament, de les factures estaran supeditades a la prèvia validació dels serveis prestats per part del responsable del contracte de l'IMI com a requisit previ per a la seva facturació.

## **7. PROPOSTA TÈCNICA**

Les empreses licitadores presentaran la seva proposta d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Les empreses licitadores l'hauran de presentar a través de la plataforma electrònica, conforme s'estableix al plec de clàusules administratives que regeix la present licitació. A l'oferta en suport electrònic tots els arxius hauran d'estar en format **Open Document (odt o odp) o pdf obligatori, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.**

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 presentarà un sobre electrònic denominat **BC**, que haurà de contenir l'oferta econòmica d'acord amb el model que s'annexa al plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A l'interior del sobre s'haurà d'incorporar una relació, en arxiu independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament.

També s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.

## **8. CLÀUSULES GENERALS DEL CONTRACTE I DE SEGURETAT**

### **8.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU**

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

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a



l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

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

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

## **8.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT**

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

## **8.3. CONFIDENCIALITAT**

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



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

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

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

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

#### **8.4. PROTECCIÓ DE DADES DE CARACTER PERSONAL**

Les obligacions en matèria de protecció de dades de caràcter personal seran les fixades en el plec de clàusules administratives particulars.

#### **8.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT**

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

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

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

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

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.



- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

## **8.6. ESTÀNDARDS, POLÍTIQUES I PROCEDIMENTS DE SEGURETAT**

L'adjudicatari durant la prestació del servei estarà obligada a complir i aplicar la normativa de seguretat del IMI, així com tots els procediments operatius definits per aquest. En aquest sentit, l'IMI posarà a disposició les esmentades normatives de seguretat i procediments a través dels canals habilitats a aquest efecte.

L'adjudicatari haurà de tenir elaborada una normativa interna en matèria de seguretat de la informació i estar subjecta a revisions periòdiques.

L'adjudicatari haurà de fer difusió entre el seu personal de les normes que els afectin i de les conseqüències del seu incompliment.

## **8.7. GESTIÓ DEL PERSONAL**

### **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 integritat 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.

### **Signatura de clàusules de confidencialitat**

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.

### **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 i comunicació 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.

L'Ajuntament 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.

## **8.8. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS**

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora 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. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

## **8.9. CONTROL D'ACCÉS**

### **Accés local**

L'adjudicatari 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'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.



### **Accés remot**

L'adjudicatari disposarà 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.

## **8.10. ACCÉS A LA INFORMACIÓ**

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari 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.

## **8.11. AUDITORIA**

L'IMI es reserva el dret d'auditar que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contempen 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.

## **8.12. GESTIÓ D'INCIDENTS**

L'adjudicatari, sempre que sigui possible mitjançant el responsable de seguretat, informarà a Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, ja tingui afectació al



sistema d'informació de Vincles com a infraestructura o sistemes que l'adjudicatari empli en la prestació del servei objecte del present contracte, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert pel Departament de Seguretat de l'IMI.

L'adjudicatari ha de disposar d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, on es registrin tots els incidents de seguretat que es produeixin.

L'adjudicatari col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, i que afecti als sistemes d'informació o a les dades subjectes a l'aplicació del present contracte, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'adjudicatari, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.

L'adjudicatari haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en que es produeix, moment en que s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en que se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a al Departament de Seguretat de l'IMI, en el cas que hi hagi hagut afectació al servei prestat.

El Departament de Seguretat de l'IMI farà un seguiment periòdic de l'estat de la resolució dels incidents, i l'adjudicatari es comprometrà a respondre amb els informes que li siguin sol·licitats.

### **8.13. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES**

L'adjudicatari 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'adjudicatari serà el 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 del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

### **Xifrat en dispositius**

Els dispositius (com ara: ordinadors de taula, portàtils, telèfons mòbils, tauletes electròniques, etc.) propietat de l'adjudicatari han de disposar d'una solució de xifratge del disc dur per salvaguardar les dades en cas de pèrdua o robatori.



## **8.14. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL**

### **Lloc de treball buit**

L'adjudicatari 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.

### **Protecció d'equips**

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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. Els usuaris 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:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el trànsit entrant a l'equip al mínim necessari.

## **8.15. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS**

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

### **Etiquetat**

L'adjudicatari 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. Els usuaris 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'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari 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'adjudicatari 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.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

## **8.16. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ**

### **Neteja de documents**

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
  - Correu no sol·licitat (*spam*)
  - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
  - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.



El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

### **8.17. 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 al Departament de Seguretat de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració.

### **8.18. CLÀUSULA AMBIENTAL**

D'acord amb la *Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics*, que es troba publicada a la web de l'Ajuntament de Barcelona (<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/86196>) l'equipament haurà de complir amb els requeriment ambientals i energètics establerts en els quadres de característiques tècniques a la clàusula 4, així com amb els aspectes ambientals recollits a la clàusula 5 i 6.3 dels quals aportarà la documentació corresponent.

Sra. Anna Roca Fontanals  
Cap del Departament de Serveis Llocs de Treball

Sr. Antoni Solé Boada  
Direcció de Serveis de Tecnologia



## **ANNEX 1: DUBTES I ACLARIMENTS**

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu [lsanchez@bcn.cat](mailto:lsanchez@bcn.cat) per qüestions tècniques i la bústia [imi\\_gestio\\_contractacio@bcn.cat](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat) per consultes de caire administratiu.

En l'assumpte del correu cal indicar: *Contracte: [Número d'expedient del contracte]*

S'atendran les sol·licituds d'informació rebudes fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes. Les respostes es publicaran degudament a la plataforma de contractació pública.

Així mateix, s'indica que, inicialment, no es convocarà sessió informativa per a aquesta licitació. Malgrat això, si alguna de les empreses licitadores estigués interessada a realitzar-la, pot fer-ne la petició a través del correu [imi\\_gestio\\_contractacio@bcn.cat](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat).

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](#).