

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MIXT DE SUBMINISTRAMENTS EN RÈGIM ARRENDAMENT SENSE OPCió DE COMPRA D'EQUIPS MULTIFUNCIONALS PER IMPRESSió, ESCANEIG, CòPIA I FAX DE DOCUMENTS PER A EQUIPAMENTS GESTIONATS PER L'INSTITUT MUNICIPAL DE PARCS I JARDINS DE BARCELONA I EL SERVEIS D'INSTAL·LACió I MANTENIMENT DELS EQUIPS, AMB MESURES DE CONTRACTACió PÚBLICA SOSTENIBLE

INDEX

1. OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE**5**
 - 1.1 Objecte del contracte**5**
2. OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS**6**
 - 2.1 Objectius**6**
 - 2.2 Localitzacions d'edificis**6**
3. SITUACIÓ ACTUAL**7**
 - 3.1 Relació d'equips actuals**Error! No s'ha definit el marcador.**
4. CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**7**
 - 4.1 Funcionalitats específiques**7**
 - 4.2 Equips a subministrar**8**
 - 4.3 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari**9**
 - 4.4 Tipologia d'equips a instal·lar**9**
 - 4.5 Requisits mínims dels equips**10**
 - 4.6 Obligacions en l'execució del contracte**12**
 - 4.7 Gestió de peticions, incidències i problemes**14**
 - 4.8 Gestió dels inventaris**15**
 - 4.9 Gestió del monitoratge dels equips**15**
 - 4.10 Gestió de la retirada de l'equipament**16**
 - 4.11 Gestió del canvi**16**
 - 4.12 Formació dels usuaris**17**
 - 4.13 Model de relació**18**
 - 4.14 Localització**19**
5. FASES DEL CONTRACTE**19**
6. ASPECTES ECONÒMICS**23**

- 6.1 Determinació dels imports màxims de licitació**23**
- 6.1.1 Quadre resum**24**
- 6.2 Facturació**24**
- 7. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES**25**
- 7.1 Propietat Intel·lectual**26**
- 7.2 Comunicacions externes**26**
- 7.3 Seguretat dels equips, programari i informació**26**
- 7.4 Incompliment de les normes de seguretat**26**
- 7.5 Model de gestió de la Seguretat**27**
- 7.6 Compliment normatiu**27**
- 7.7 Control del compliment normatiu**27**
- 7.8 Auditoria**28**
- 7.9 Gestió d'Incidents**28**
- 7.10 Anàlisi forenses**29**
- 7.11 Deures i obligacions del personal**29**
- 7.12 Formació i conscienciació**30**
- 7.13 Informe de seguretat**30**
- 7.14 Traces**30**
- 7.15 Confidencialitat**31**
- 7.16 Antimalware**32**
- 7.17 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris**32**
- 7.18 Xifratge de dades**32**
- 7.19 Certificats**33**
- 7.20 Configuració de seguretat**33**
- 7.21 Manteniment**34**

- 7.22 Compliment tècnic de la legalitat**34**
- 7.23 Documentació**34**
- 7.24 Protecció de dades**35**
- 8. ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS**38**
- 8.1 Obligacions ambientals de l'adjudicatari**38**
- 8.1.1 Conscienciació ambiental dels usuaris**39**
- 8.1.2 Residus dels equips instal·lats**39**
- 8.1.3 Residus de consumibles**39**
- 8.2 Requeriments tècnic-ambientals dels equips**40**
- 9. SEGUIMENT DEL SERVEI**41**
- 9.1 Reporting i seguiment del servei**41**
- 9.2 Acords de nivell de servei**42**
- 9.3 Criteris i objectiu**42**
- 9.4 Indicadors clau per a la gestió d'incidències**42**
- 9.5 Tractament d'incidències**43**
- 9.6 Tractament de problemes**44**
- 9.7 Modificació i ampliació de l'ANS**44**
- 9.8 Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei**44**
- 9.9 Report d'incidències**45**
- 9.10 Gestió del parc i comunicació amb SAU**46**
- 10. PLA DE MILLORA CONTÍNUA**46**
- 11. GARANTIES**47**
- 12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE**47**

1. OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament mitjançant l'arrendament sense opció de compra dels equips multifuncionals i impressores per a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible. Inclou el trasllat i la instal·lació dels equips multifuncionals i impressores, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament i la instal·lació de consumibles i targetes o dispositius per a l'autenticació dels usuaris, continuïtat del servei, l'assistència tècnica dels equips, el programari de monitorització, els sistemes d'informació, la formació sobre l'ús dels equips, l'elaboració dels informes requerits i la facturació i la retirada dels equips a la finalització del contracte.

El termini d'execució del contracte es fixa en 4 anys, amb possibilitat de pròrroga per a 1 any més.

1.2 Estructura del contracte

La licitació inclou les següents prestacions:

- Subministrament, instal·lació, gestió, manteniment i assistència del nou equipament. Integració dels equips a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona, basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Servei d'assistència tècnica, personal de suport i assistència als usuaris
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles
- Subministrament de les targetes per l'autenticació dels usuaris
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines de control i govern del servei
- Formació sobre l'ús dels equips
- Gestió de l'inventari de màquines d'impressió
- Elaboració d'informes del servei
- Gestió de la facturació
- Retirada de l'equipament quan finalitzi el contracte
- En el supòsit que l'IMI estimés necessària l'actualització de versió de l'actual plataforma d'impressió corporativa (HCP) serà responsabilitat de l'adjudicatari en cas necessari adaptar la implantació per integrar el parc d'impressores a la nova versió.
- Trasllat i configuració dels equips d'impressió en cas necessari

2. OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS

2.1. Objectius

Es defineixen els següents objectius per al present contracte:

- Proporcionar un servei d'impressió, escaneig i còpia.
- Optimitzar, racionalitzar i modernitzar els recursos d'impressió mitjançant la consolidació de dispositius que ho facin possible d'una manera ecològica i eficient.
- Promoure l'estalvi d'ús i controlar la despesa d'impressió i còpia, mitjançant la incorporació de sistemes que evitin les impressions no desitjades.
- Afavorir la seguretat i privacitat amb una cua virtual d'impressió (follow me).
- Desplegar un model de llicenciamnt en tot l'àmbit objecte d'aquest contracte que es basi en el llicenciamnt d'ús per maquinari i eliminar qualsevol llicenciamnt basat en el número d'usuaris del servei.
- Integar el parc d'impressió a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.

2.2 Localitzacions d'edificis

L'abast del contracte contempla els següents edificis de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins:

- Gerència de Parcs i Jardins, carrer de Torrent de l'Olla 218
- Sant Ramon de Penyafort
- Can Cadena, Carrer Menorca 21
- Canyelles, Via Favència 41
- Laberint, carrer Germans Desvalls s/n
- Viver Tres Pins, Av Miramar s/n
- Roserar de Cervantes, Av d'Esplugues
- Casa Museu parc Güell
- Carrer Martí 93

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

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

3. SITUACIÓ ACTUAL

En aquests moments, el servei d'impressió esta format per equips multifuncions que operen amb la plataforma corporativa d'impressió basada en el software One Q, aquesta plataforma deixarà d'estar disponible als servidors d'IMI per migrar a la plataforma corporativa d'impressió (HCP – Hybrid Cloud Platform)

4. CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1. Funcionalitats específiques

Les funcionalitats del contracte són:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia i escaneig tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Controlar i gestionar l'inventari d'equips multifunció.
- Tenir la capacitat d'implementar un servei "follow me" o equivalent, de manera que sigui accessible pels usuaris que ho requereixin des de qualsevol ubicació de l'Institut d'acord amb les normes de seguretat requerides. Així, cada cop que s'envii a imprimir per un equip multifuncional, la impressió no sortirà fins que l'usuari es personi a l'equip i alliberi el treball.
- Permetre establir quotes d'impressió per usuaris, així com poder notificar als usuaris en el moment d'imprimir, el cost de la impressió o el nombre d'impressions acumulades.
- Tenir la capacitat d'establir criteris en funció del perfil d'usuari, amb mecanismes d'autenticació per targeta intel·ligent o sistema anàleg, o codi d'identificació, referent a:
 - quotes de pàgines si s'estima oportú
 - permetre/denegar la possibilitat d'imprimir a color
 - permetre/denegar totes les funcionalitats de les multifuncions
- Integar-se amb el directori actiu corporatiu (Active Directory). La solució cal que permeti també la integració amb sistemes d'informació de gestió documental.
- Implementar una eina de gestió i control del parc d'impressió que sustenti totes les funcionalitats esmentades en aquest apartat i que compleixi els requisits marcats als següents subapartats i els protocols de seguretat AAA (Authentication, Authorization,

Accounting):

- Autenticació: els usuaris hauran de desbloquejar l'equip utilitzant la seva targeta d'usuari o sistema anàleg i amb credencials d'usuari.
 - Autorització: el sistema validarà amb el sistema de gestió d'impressió els criteris de l'usuari per autoritzar/denegar la funcionalitat demandada.
 - Accounting (comptabilització): totes les activitats d'impressió s'hauran de comptabilitzar incloent informació d'usuari, funcionalitat utilitzada i nombre de pàgines.
- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del servei en temps real, pel que fa al consum de pàgines per cada dispositiu, a l'estat de les màquines i al nivell dels consumibles, amb un dispositiu de generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o gestió de la substitució dels consumibles.
 - Generar informes detallats d'utilització del servei segons àmbits de negoci, organismes, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc.
 - Permetre informar a l'usuari del cost de la impressió abans d'enviar el treball a imprimir, en el cas de que fos necessari.
 - Crear un pla de conscienciació als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin.

4.2. Equips a subministrar

El numero de equips a subministrar per la substitució dels existents serà de 21, agrupats en les següents tipologies i edificis: (La descripció de les tipologies dels equips es troba a l'apartat 4.4. del present plec)

Edifici	T4	P	Total
Torrent de l'Olla	7	1	8
Sant Ramón Penyafort	1		1
Can Cadena	1		1
Canyelles	4		4
Laberint	2		2
Viver 3 pins	2		2
Casa museu Gaudi	1		1
Roserar de Cervantes	1		1
Martí	1		1
TOTAL	20	1	21

4.3. Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

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

L'adjudicatari conservarà la propietat tant dels equips subministrats com la dels informes (nombre de còpies i similars), als quals Parcs i Jardins haurà de poder accedir en qualsevol moment.

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

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

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

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

4.4. Tipologia d'equips a instal·lar

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

Tipus 4 (Multifunció)

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

Multifunció B/N i color, A3 i A4, 30 ppm B/N – 30 ppm color, safates 4x500 fulls o més, doble cara automàtica, lector de targetes

Funcionalitats: impressió, còpia, escàner.

RAM a partir de 3 GB

Temps primera pàgina: màxim 10 s (blanc i negre) i 12 s (color)

Tipus P (Plotter)

Plotter Inkjet A0

Funcionalitats: impressió, còpia, escàner.

4.5. Requisits mínims dels equips

- a) Tots els equips hauran d'estar validats per l'IMI prèviament a la seva instal·lació i ser compatibles amb el software de la plataforma corporativa d'impressió (HCP – Hybrid Cloud Platform) instal·lada i per futures actualitzacions.
- b) Les llicències individuals d'HCP necessàries pels equips d'impressió objecte del contracte seran subministrades per l'adjudicatari.
- c) Tots els equips hauran de garantir els requisits d'idoneïtat tècnica per impressió i fotocòpia segons la norma EN 12281 o equivalent, per paper reciclat i no reciclat.
- d) Tots els equips hauran de disposar de marcatge CE, que indica que els equips compleixen amb els requisits essencials de seguretat establerts en les Directives aplicables, determinat pel Protocol d'Actuació Inspectoral d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
- e) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
- f) Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- g) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medioambientals que es descriuen més endavant.
- h) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se en tot moment al Directori Actiu de l'Ajuntament o a la xarxa vigent.
- i) Protecció dades SSD i xifrat de dades SSD, plataforma segura TPM 2.0, verificació inicial del sistema i detecció d'intrusos TLS 1.3.
- j) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran d'admetre la possibilitat de posar com a nom intern l'identificador de l'equip proposat per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.
- k) Tot els equips han de disposar d'un lector de targetes amb la tecnologia de proximitat per la identificació de l'usuari. El lector haurà d'estar integrat al dispositiu, és a dir, ha de ser un lector intern a l'equip, i ha de ser compatible amb la solució HCP.

- l) Tots els equips hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
- m) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir elements de finalització (p.e grapar a agrupar treballs).
- n) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir targeta de fax.
- o) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- p) Els equips multifunció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - o A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - o A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
- q) A petició del responsable del contracte, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació.
- r) Per defecte les impressores estaran configurades per imprimir a doble cara i B/N.
- s) Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per la Gerència de Parcs i Jardins i l'Institut Municipal d'Informàtica.
- t) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- u) L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips amb les etiquetes d'inventari proporcionades per l'IMI i si es considera oportú amb altres etiquetes seguint la plantilla o format proposat per la Gerència de Parcs i Jardins. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- v) Atès que l'Ajuntament de Barcelona com impulsor de la eAdministració, requereix que els equips multifunció i impressores permetin, en funció de les necessitats del servei, que els documents escanejats incloguin criteris de seguretat per tal d'assegurar l'autenticitat del document escanejat segons directrius de seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica, s'haurà d'ajustar al Protocol de Digitalització Segura de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat per decret d'alcaldia de 21 de novembre de 2014, i tota la normativa i procediments que l'Ajuntament aprovi en aquesta matèria. En aquest sentit s'ha de permetre que:
 - o el document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un certificat de signatura electrònica. El certificat de signatura electrònica seria lliurat per l'Ajuntament.
 - o el document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un segell de temps. El segell de temps és un conjunt de metadades que incorpora el propi sistema de digitalització.

4.6. Obligacions en l'execució del contracte

El contractista haurà de complir els següents requisits:

- a) Durà a terme l'execució del contracte respectant les fases que més endavant es detallen.
- b) Serà responsable del trasllat, la instal·lació i la posada en marxa dels equips oferts en els llocs que Parcs i Jardins els indiqui. Un cop dutes a terme les instal·lacions dels diferents equips, aquests no podran ser substituïts sense el consentiment i l'acceptació dels responsables corresponents de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.
- c) Donarà suport a l'IMI en la integració dels dispositius d'impressió objecte del contracte amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.
- d) Col·laborarà estretament amb l'IMI en la gestió del servei (resolució d'incidències, elaboració d'informes, actualització inventari d'equips, etc).
- e) Haurà de coordinar-se amb l'actual adjudicatari per a la re-ubicació i retirada dels equips actuals de propietat, tot minimitzant l'impacte que pugui sorgir en el canvi dels equips.
- f) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats i la resta de residus generats en la instal·lació dels equips seguint les pautes assenyalades al punt 8.1.
- g) S'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals.
- h) Haurà de proporcionar les targetes necessàries pel personal que no disposi, així com per les noves incorporacions que es puguin donar durant la durada del contracte. També caldrà substituir les targetes dels usuaris que les hagin extraviat o malmès. Es preveuen un total de 200 targetes més les que es puguin derivar de les casuístiques esmentades.
- i) Haurà de formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificat a l'apartat de formació d'aquest plec tècnic.
- j) Haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.
- k) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències de l'Institut incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- l) Haurà de realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent. La lectura dels comptadors de còpia i impressió haurà de ser portada a terme per l'empresa adjudicatària. Les factures rebudes sempre hauran de correspondre a lectures reals i hauran d'incloure les dates de lectura amb el total acumulat de les còpies i el nombre de còpies del període facturat.

No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i l'adjudicatari no podrà demanar les lectures al personal de l'Ajuntament i/o Institut.

- m) Haurà de lliurar en tot moment i amb l'antelació suficient, tots els consumibles necessaris per al correcte funcionament dels equips i haurà de garantir que cap equip quedi aturat per falta de consumibles. Caldrà enviar cada tòner a la persona de contacte del departament corresponent i també informar als referents informàtics de l'Institut. Sempre que es pugui, els consumibles hauran de ser re-manufacturats. Tots els consumibles

subministrats hauran de complir amb les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals.

- n) Vetllarà per a que tots els consumibles subministrats compleixin les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals. Es procurarà el subministrament de consumibles re-manufacturats i de baixa toxicitat, que compleixin amb els requisits de qualitat i impressió definits a l'estàndard DIN 33870. En cas de canviar de marca o model de consumible, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'Ajuntament i/o Institut, que donarà el vistiplau al nou model, si així ho considera.
- o) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats i gestionar-los segons l'establert a la clàusula 8.1.3 del present Plec.
- p) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de la Ajuntament de Barcelona i/o Institut així com els establerts a la clàusula 8.1.2 del present Plec.
- q) Haurà de crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin, d'acord amb l'establert en la clàusula 8.1.1 del present Plec.
- r) Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El SAT podrà ser propi del licitador o subcontractat. En el cas que s'opti per la subcontractació d'aquest servei, l'empresa subcontractada també haurà de tenir la condició de SAT autoritzat. El personal que presti les funcions del SAT no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
- s) Haurà de fer servir l'eina de tiqueting d'incidències de l'Ajuntament de Barcelona (Portal d'Autoservei o telèfon SAU) per informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.
- t) Haurà de generar i lliurar:
 - Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. S'entregarà en paper en format de cartell per posar a sobre de cada equip i en format digital. Es farà especial atenció als aspectes ambientals dels equips i de la seva configuració com els modes d'estalvi d'energia, la impressió a doble cara, les qualitats baixes d'impressió, etc.
 - Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
 - Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
 - Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica (trimestral) tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.

Aquests documents podran ser inclosos a la Intranet municipal o al portal de recursos humans de l'Institut, sempre que es consideri oportú.

- u) Garantirà la transparència i bones condicions laborals al llarg de la cadena de proveïdors dels productes subministrats, respectant com a mínim les convencions bàsiques de l'OIT (Organització Internacional del Treball). Igualment, l'empresa adjudicatària presentarà un compromís signat mitjançant el qual es compromet a atendre i col·laborar en les demandes i iniciatives que en aquest sentit pugui tenir o emprendre l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.
- v) En el supòsit que l'IMI estimés necessària l'actualització de versió de l'actual plataforma d'impressió corporativa (HCP) o la substitució d'aquesta plataforma per una altra eina (que sempre tindrà, com a mínim, les mateixes funcionalitats i prestacions que la plataforma actual), serà responsabilitat de l'adjudicatari adaptar la implantació per integrar el parc d'impressores a la nova versió o a la nova eina. A tal efecte, haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic per dur a terme totes les operacions necessàries, incloent la de re-configurar els equips d'impressió desplegats.
- w) L'adjudicatari haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic necessaris per a modificar la configuració local dels dispositius d'impressió quan l'IMI ho estipuli necessari, sobretot en contextos derivats de noves definicions de polítiques de seguretat, actualització o evolució de plataformes i sistemes TIC corporatius vinculats d'una manera o altra a les impressores o equips multifuncionals (Active Directory, servei de correu, etc...), etc.
- x) És responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment del software local i el firmware dels equips d'impressió. S'hauran d'actualitzar sempre que sigui necessari i sobretot quan això sigui un requisit per solucionar incidències en el servei d'impressió/còpia/escaneig, per adequar-se a noves directrius de seguretat establertes per l'IMI o per fer compatibles les impressores i el servei que donen amb les actualitzacions o evolutius dels serveis i plataformes de l'IMI vinculats d'una manera o altra al servei d'impressió (Active Directory, servei de correu, etc.). Les actualitzacions de software local i de firmware s'han d'executar sense impactar en el servei. Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips subministrats en els terminis especificats en la clàusula 12 d'aquest plec.

4.7. Gestió de peticions, incidències i problemes

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

L'adjudicatari haurà d'automatitzar la gestió de peticions i resolució d'incidències, utilitzant els procediments d'actuació determinats per l'Ajuntament de Barcelona, que per motius de seguretat únicament es donaran a l'adjudicatari.

4.8. Gestió dels inventaris

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

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

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

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

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

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

4.9. Gestió del monitoratge dels equips

L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de supervisió i monitorització del total del parc d'equips d'impressió gestionats en aquest contracte, que haurà de ser validat i acceptat per l'IMI. L'eina de monitoratge haurà de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Visualització de l'ús/consum d'impressió, còpia i escaneig per cada dispositiu
- Visualització dels equips d'impressió i el seu estat
 - Apagat/encès
 - Estat de connexió a la xarxa
 - Nivell dels consumibles
 - Comptadors de còpies i impressions

- Estat físic (funcionant, amb avaries...)
- Generació d'alertes en temps real per a notificar nivells baixos de tinta
- Generació d'alertes en temps real per notificar incidències tècniques
- Generació d'informes sobre els diferents aspectes monitoritzats
- Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota
- Actualització el firmware dels equips d'impressió

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura (sense cost addicional per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut) i les comunicacions cap a les impressores s'establiran a través d'una Lan2Lan proporcionada per l'IMI. Així mateix, facilitarà a Parcs i Jardins la informació necessària per a realitzar les comprovacions sobre la prestació objecte d'aquest contracte, especificant quins són els elements a monitoritzar i quines són les comprovacions més adients a tal efecte.

Els referents de Parcs i Jardins i l'IMI podran sol·licitar un accés a aquesta eina, mitjançant un panell de control.

4.10. Gestió de la retirada de l'equipament

Al finalitzar el contracte o substitució d'un equip en el moment de retirada de l'equipament amb el vistiplau de l'Institut, l'empresa adjudicatària haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips relacionats amb l'Institut, així com procedirà a eliminar tota la informació existent en el disc dur dels equips amb un formateig de baix nivell abans de la seva destrucció o donació i certificar que s'ha produït aquest fet. L'adjudicatari haurà de mantenir un inventari de tots els equips retirats, amb la informació suficient per identificar-los. L'adjudicatari haurà de certificar la destrucció total i perpetua de tota la informació continguda en els discs durs dels equips i aportar la documentació acreditativa a l'Institut.

4.11. Gestió del canvi

L'adjudicatari serà responsable de realitzar l'acompanyament a la gestió del canvi de l'organització, donant suport i formació a l'usuari en l'ús dels serveis, al servei d'atenció a usuaris (SAU) i a personal tècnic de gestió de l'Ajuntament i de l'Institut relacionat amb el servei.

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

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

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

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

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

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

4.12. Formació dels usuaris

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

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

- Metodologia
- Calendari
- Per a la formació del SAU i personal tècnic de l'Ajuntament i Institut.
- Manuals d'usuari del servei amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats.
- Accés a entorns de proves o de simulació.
- Documentació de processos, base de dades de coneixement, etc.
- Disponibilitat contínua via web.
- Per a la formació dels usuaris del servei d'impressió

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

- Manuals d'usuari del servei.
- Guies ràpides.

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

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

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

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

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

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

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

4.13 Model de relació

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

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

Amb l'objectiu de fer un seguiment del servei, es nomenarà un Comitè de Seguiment integrat per membres de la Direcció de Parcs i Jardins i membres de l'Institut Municipal d'Informàtica

de l'Ajuntament de Barcelona que participen en la gestió dels diferents aspectes que engloba aquest contracte, amb la finalitat de realitzar la gestió global del servei i focalitzant-se en la gestió de peticions, canvis, configuració etc...

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

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

4.14. Localització

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

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

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

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

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

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

5. FASES DEL CONTRACTE

Fases del contracte

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

- Revisió prèvia a l'adjudicació. Proves de l'IMI

Amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte, es requerirà a l'empresa candidata a ser adjudicatària a lliurar, en un termini no superior a 10 dies hàbils des del requeriment, un equip mostra idèntic en totes les seves característiques al model que forma part de la solució adjudicatària, així com la documentació tècnica del fabricant de l'equip.

La superació de la revisió serà imprescindible per l'adjudicació del contracte. Les proves tècniques consistiran en la verificació de les característiques de l'equip, que inclou la instal·lació i configuració de la llicència HCP per part de l'adjudicatari, i la correcta integració en els sistemes corporatius, amb l'objectiu de confirmar la seva plena adequació a l'oferta presentada. Aquesta revisió es realitzarà en un termini de 10 dies hàbils des de la recepció de l'equip de mostra.

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

• Transició

La fase de transició s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva durada màxima serà de 45 dies laborables.

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

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

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

En cas de no poder completar la fase de transició en el temps definit, l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut es reserva el dret de perllongar el període de transició o establir les corresponents sancions. En el cas de finalitzada aquest nou període la transició no hagi finalitzat, l'Institut es reserva el dret de resoldre el contracte.

A l'activar-se la fase de transició, l'adjudicatari presentarà un pla d'activació, que inclogui les activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, que inclourà, entre d'altres, les eines que farà servir, la comprovació de l'accés de tots els usuaris als que han de donar servei,

la verificació de que la documentació estigui disponible i la gestió dels usuaris. Aquest pla d'activació del servei serà validat per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.

Aquesta fase inclou les següents fites:

- Recollida d'informació sobre els equips multi-funció (10 dies). L'adjudicatari ha de facilitar totes les dades tècniques dels equips, entre els que s'inclou la seva adreça MAC Address i el seu Serial Number.
- Preparació prèvia al desplegament (mínim 1 setmana). Tasques que ha de fer l'IMI per la creació dels elements tècnics lògics necessaris pel desplegament (assignació de números d'inventari, reserva d'IPs, registre de les impressores al servidor, connector de correu...)
- Prova pilot (3 dies). S'instal·la una sola impressora i es deixa en observació en l'entorn productiu durant 3 dies.
- Desplegament. Instal·lació dels equips i posada en marxa del servei.

El desplegament serà de compliment obligatori pel proveïdor. A tal efecte, l'adjudicatari presentarà el pla de desplegament i, que serà validat per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut. En aquest pla de desplegament s'haurà d'incloure:

- Estratègia d'implantació del pla:
 - Equips, marca, model, MAC Address i Serial Number dels equips
 - Ubicacions
- Recursos personals, tècnics i materials necessaris
- Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental

L'adjudicatari tindrà en compte que ha de garantir una prestació continuada del servei, facilitant la gestió del canvi, minimitzant el seu impacte i garantint la transparència del procés.

L'adjudicatari haurà de proporcionar sense cost addicional, els recursos tècnics necessaris per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar les noves impressores a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona, l'accés dels usuaris als grups d'impressió que s'hagin de crear i les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió.

L'Institut no acceptarà desviacions pressupostàries a conseqüència de modificacions en aquest període.

Durant la fase d'explotació del servei, en el cas que hagi hagut algun canvi, l'adjudicatari caldrà que retorni la informació a l'Ajuntament de Barcelona i Institut, en el format que aquests ho sol·licitin.

- **Explotació (o servei)**

Un cop l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut doni el seu vistiplau a la fase anterior, el servei entra en règim permanent de prestació durant la durada del contracte, aplicant les condicions d'execució i mecanismes de seguiment i gestió definits.

- **Devolució**

Integrada en la fase d'exploració, l'adjudicatari haurà d'executar el pla de devolució durant l'últim mes del contracte, on haurà de preparar el traspàs de la informació i el coneixement del servei a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut o a qui aquesta decideixi, mentre l'adjudicatari manté el nivell de servei de la fase d'exploració.

L'adjudicatari redactarà un pla de devolució del servei detallat que descriu totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a la Ajuntament de Barcelona i/o Institut o a un tercer proveïdor, en els casos en els quals així es decideixi per part de la Ajuntament de Barcelona i/o Institut. Aquest pla haurà d'incloure la devolució del servei, les iniciatives i projectes que s'han executat dins el contracte, els termes i les condicions en què es realitzarà. En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per a la Ajuntament de Barcelona i/o Institut.

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

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà
 - el suport al nou adjudicatari del Servei, que decidirà l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.
 - la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per l'adjudicatari o l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut en la provisió del Servei.
 - la documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per l'adjudicatari com pels tercers que hagi contractat, per a millorar la prestació del servei. El codi font i la documentació d'aquestes eines seran lliurats a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut a la finalització del contracte
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut o a terceres parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complets.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i/o un tercer proveïdor designat per la mateixa.
- Durant la fase de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- Finalitzat el contracte actual, i en el cas de no mantenir-se el maquinari i els equips adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a l'Institut serveis d'assistència addicionals, consensuats amb la mateixa i sense cost, durant almenys els 2 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

6. ASPECTES ECONÒMICS

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

Aquest contracte es facturarà mitjançant els següents conceptes:

El preu unitari fixe: correspon al preu per còpia de la part fixa dels equips d'impressió, el seu manteniment i gestió. Inclou el 60% del volum estimat de còpies. El sumatori dels preus unitaris conforma el cost fix de facturació.

El preu unitari variable: correspon al preu per còpia de la part variable que dependrà de l'ús que se'n faci i equivaldria com a màxim al excés de còpies fins el 40% del volum estimat de còpies, més el cost dels treballs tècnics, serveis especials d'impressió, projectes de millora del servei, adaptacions de maquinari a les noves tecnologies, projectes de consultoria i anàlisi sobre aquest servei. El sumatori dels preus unitaris de la part variable i conforma el cost variable de facturació.

La part fixa inclou, a més del lliurament i instal·lació dels equips, l'assistència tècnica i el seu manteniment, desplaçaments, consumibles, programari de gestió, les targetes per a l'autenticació als equips d'impressió, informes, formació per a l'ús d'aquests equips i un volum anual màxim de pàgines impreses en negre de 400.000 i 400.000 en color.

La part variable inclou la dotació econòmica per:

- Part variable negre: Excedent de còpies en negre en un volum estimat de 350.000 pàgines anuals.
- Part variable color: Impressió en color: la impressió d'un volum estimat de 300.000.

Tots els càlculs s'han fet estimant impressió en format DIN A4.

6.1. Determinació dels imports màxims de licitació

- Cost fixe negre: un import màxim de licitació de 16.400,00 €. Aquest import inclou la impressió de 400.000 pàgines b/n anuals.
- Cost de l'excedent en negre: Un import màxim de licitació de 2.700,00€ (a 0,009€ / pàgina, a partir de la pàgina 33.333 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 350.000 pàgines b/n anuals.
- Cost fixe color: Un import màxim de licitació de 25.200,00€. Aquest import inclou la impressió de 400.000 pàgines color anuals.

- Cost de l'excedent en color: Un import màxim de licitació de 9.300,00€ (a 0,031€ / pàgina, a partir de la pàgina 33.333 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 300.000 pàgines color anuals.

6.1.1 Quadre resum

Parcs i Jardins – 12 mesos			
TIPOLOGIA	Volum pàgines	Import màxim (IVA exclòs)	
Volum fix negre	400.000	0,041	16.400
Volum excedent estimat en negre	300.000	0,009	2.700
Volum estimat en color	400.000	0,063	25.200
Volum excedent estimat en color	300.000	0,031	9.300
TOTALS	1.400.000	53.600,00 €	

L'import total d'adjudicació, serà l'import resultant de sumar els imports oferts relatius a la quota mensual (cost fix d'una pàgina en negre pel volum de pàgines incloses de negre), el cost de l'excedent en negre pel volum estimat de pàgines en negre i el cost per pàgina impresa en color pel volum estimat de pàgines en color, afegint-se a aquest import el 21% d'IVA.

Aquests imports són aplicables per a les pàgines impreses en DIN A4, les pàgines en DIN A3 es consideraran com a dues impressions DIN A4.

El servei d'escaneig de documents serà sense cost.

En aquest import també s'inclouen els possibles trasllats d'equips i actualitzacions de versions si fos necessari.

6.2. Facturació

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

L'adjudicatari presentarà les factures mensuals corresponents en funció de l'ús real dels equips al departament d'administració de Parcs i Jardins.

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

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

L'adjudicatari no podrà, sense el consentiment de Parcs i Jardins, canviar de forma unilateral els continguts i el format de la informació amb el que es lliura la factura, que haurà de ser electrònica. Qualsevol canvi serà informat amb antelació a Parcs i Jardins.

Tant la quota mensual fixa com els costos de l'excident de negre i color expressats en les factures hauran de coincidir amb els imports de la millor oferta presentada per l'adjudicatari durant la licitació. Les lectures de comptador sempre hauran de ser reals i en cap cas s'admetran lectures estimades.

Si en alguna ocasió el proveïdor presenta una factura amb una lectura estimada, aquesta podrà ser retornada i el proveïdor haurà d'acumular-la en la següent factura, coincidint amb la lectura real.

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

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

L'adjudicatari està obligat a lliurar la informació que correspongui sobre els consums realitzats, i el responsable del contracte de Parcs i Jardins vetllarà pel seguiment del contracte.

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

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

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

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

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

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

7.1. Propietat Intel·lectual

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

7.2. Comunicacions externes

L'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'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 a través de l'Institut Municipal d'Informàtica.

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

7.3. Seguretat dels equips, programari i informació

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

7.4. Incompliment de les normes de seguretat

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

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

7.5. Model de gestió de la Seguretat

La finalitat de la governança de la seguretat es focalitza en vetllar per una correcta gestió de la seguretat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut al llarg de tot el seu cicle de vida.

Aquest objectiu s'assolirà mitjançant:

- la prescripció, seguiment i verificació de la correcta implantació del model de seguretat.
- el compliment de la legislació vigent.
- la implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals la informació de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i els seus sistemes estan exposats.

7.6. Compliment normatiu

L'Ajuntament i/o Institut ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones practiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO- 27002:2013. L'Ajuntament 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 d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrónica.

L'adjudicatària s'obliga a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

7.7. Control del compliment normatiu

Qualsevol canvi en un entorn productiu que afecti tant a infraestructura com a software base, o de nous serveis, anirà precedit d'una comprovació de l'adequació al cos normatiu de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut. En cas de que no s'adeqüi, l'adjudicatari caldrà que

s'adapti a les normatives i podrà demanar assessorament a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut per a analitzar les viabilitats per a l'adequació.

L'adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i establir una planificació de resolució de les excepcions autoritzades.

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

7.8. Auditoria

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

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

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

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

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

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

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

7.9. Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informarà 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 i/o Institut establert per l'IMI.

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

7.10. Anàlisis forenses

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

7.11. Deures i obligacions del personal

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

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament i/o Institut, 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 i/o Institut 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 i/o Institut.

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 i/o Institut, 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 responsable del contracte, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament i/o Institut o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament i/o Institut.

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

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

7.12. Formació i conscienciació

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

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

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

L'Ajuntament i/o Institut podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

7.13. Informe de seguretat

L'adjudicatari elaborarà a petició de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del servei objecte del contracte.

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

7.14. Traces

El servei objecte del contracte haurà de disposar d'un Pla de Traces d'acord amb els models de documents que disposa l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i on es detalli la informació requerida.

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

Adicionalment als requeriments establerts per llei, la granularitat de les traces serà definida d'acord amb els requeriments de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut en base a les seves necessitats concretes i als seus requeriments interns.

L'Ajuntament de Barcelona i/o Institut definirà quan i quina informació bolcarà l'adjudicatari sobre el repositori central de traces corporatiu de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i com haurà l'adjudicatari de garantir l'accés en mode consulta a tota la informació del seu repositori. L'adjudicatari haurà de desenvolupar el mecanisme de sincronització d'aquestes traces i implantar-lo.

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

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

7.15. Confidencialitat

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

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.

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

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

7.16. Antimalware

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

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

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

7.17. Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris

Per dur a terme la gestió dels usuaris de l'adjudicatari, administradors i altres, l'adjudicatari haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'Ajuntament de Barcelona les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

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

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

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

7.18. Xifratge de dades

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

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

7.19. Certificats

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

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

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

7.20. Configuració de seguretat

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

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

7.21. Manteniment

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

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

7.22. Compliment tècnic de la legalitat

L'Ajuntament de Barcelona i/o Institut, es troba subjecte a diferents regulacions com:

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

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

L'adjudicatari es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

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

7.23. Documentació

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

7.24. Protecció de dades

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

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

La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions

que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)

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

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

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

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

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

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

1. La naturalesa de la violació de les dades
2. Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals,

incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

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

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

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.

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

8. ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS

Una part molt important en relació als equips d'impressió són els impactes ambientals associats a la fase d'ús. Per tant, i conseqüentment amb els diversos compromisos de protecció del medi ambient, canvi climàtic i estalvi energètic adquirits per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut, i ateses les diferències en termes d'impactes ambientals associats als diferents equips, es fa necessari que a l'hora d'instal·lar equips sigui prioritari establir criteris per:

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

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

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

8.1. Obligacions ambientals de l'adjudicatari

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

8.1.1 Conscienciació ambiental dels usuaris

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

L'objectiu d'aquestes eines és conscienciar als usuaris de la importància de col·laborar activament en la reducció de l'impacte ambiental associat als seus processos de treball, sense que això suposi una reducció de la seva eficiència. Alguns dels resultats obtinguts serien rebaixar el consum de paper i adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

8.1.2 Residus dels equips instal·lats

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

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

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

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

8.1.3 Residus de consumibles

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

Edifici amb recollida selectiva de tòners
Torrent de l'Olla
Sant Ramón Penyafort
Can Cadena
Canyelles
Laberint

Viver 3 pins
Roserar de Cervantes
Martí

En cas de centres de treball on no es disposi d'un sistema establert per la recollida selectiva de tònens serà l'empresa adjudicatària la que haurà de fer-se càrrec de la seva retirada.

Els consumibles s'hauran de destinar com a primera opció a ser remanufacturats i es minimitzarà el lliurament a gestors que tingui per destí la deposició sense preparació per la reutilització. A tal efecte l'adjudicatària durà un registre dels cartutxos retirats en l'execució d'aquest contracte, on inclourà el destinatari final, diferenciant entre remanufacturador, reciclatge i deposició final. L'Ajuntament i/o Institut requerirà regularment a l'adjudicatària còpia actualitzada d'aquest registre.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament i/o Institut, quan aquests ho sol·licitin, els documents acreditatius de la gestió dels residus. L'adjudicatari garantirà davant de l'Institut que tots ells siguin empreses autoritzades com a gestors per a les tasques corresponents.

8.2. Requeriments tècnic-ambientals dels equips

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

- **Eficiència energètica:** els equips multifunció han de complir amb els requeriments de Consum Elèctric Típic (o TEC, Typical Energy Consumption) establerts a la darrera versió de l'Energy Star o equivalent.
- **Nivell d'emissions sonores:** els nivells d'emissions de soroll (en LWAd, nivell ponderat de potència sonora A declarat) dels equips multifunció no seran superiors a 75dB(A) segons la norma EN ISO 7779:2010 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta Àngel Blau o a l'Ecoetiqueta Cigne Nòrdic.
- **Limitacions d'emissió de substàncies nocives:** Les emissions dels equips multifuncionals no superaran els següents valors (segons el procediment definit en l'ecoetiqueta Àngel Blau: *Office Equipment with Printing Function, 2012 RAL-UZ 171* o equivalent):

	B/N	Color
Pols	4 mg/hora	4 mg/hora
COVT (Compostos orgànics volàtils)	10 mg/hora	18 mg/hora
Ozó	1,5 mg/hora	3 mg/hora

Estirè	1 mg/hora	1,8 mg/hora
Benzè	<0,05 mg/hora	<0,05 mg/hora

Taula 1: Limitació substàncies nocives

- L'empresa licitadora haurà d'aportar en la seva oferta la fitxa tècnica de l'equip que reculli la informació específica que permeti verificar el compliment dels requisits tècnic-ambientals. En el cas d'equips certificats amb l'Àngel blau, aquest certificació serà suficient per acreditar-ne el compliment.

9. SEGUIMENT DEL SERVEI

9.1. Reporting i seguiment del servei

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

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

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

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

- Nº de còpies/ impressions totals de B/N a cost fix, de B/N a cost variable i de color a cost fix i variable
- Nº de còpies/ impressions per equip en un rang de dates
- Nº de còpies/ impressions i cost de B/N i de color per màquina
- Nº de còpies/ impressions per format A3 i A4 per màquina
- Informe global a 31 de desembre de cada any de còpies/impressions i cost per màquina mensual amb comparativa mensual gràfica (excel)
- El nombre i tipus de consumibles subministrat indicant en cada cas si es tracta de consumibles originals o remanufacturats

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

Tots els informes que es realitzin per a Parcs i Jardins hauran d'estar en català.

9.2. Acords de nivell de servei

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

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

9.3. Criteris i objectiu

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

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

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

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

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

9.4. Indicadors clau per a la gestió d'incidències

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

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

9.5. Tractament d'incidències

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia o escaneig, inclosa la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles. Aquesta última situació (falta de consumibles) no hauria de succeir en cap cas, ja que l'adjudicatari ha de preveure el subministrament dels consumibles, així com la seva instal·lació, amb l'antelació suficient.

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

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

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

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

S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 08:00h a 18:00h. L'adjudicatari haurà de garantir la impressió de documents en els casos de departaments que presten servei 24x7.

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

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

En el cas de substitució de l'equip, s'haurà d'actualitzar tota la documentació relacionada, inclòs l'inventari, la formació a l'usuari i comunicar a l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut l'esmentat canvi.

La informació que haurà de reportar l'adjudicatari hauria de ser completada immediatament per l'empresa adjudicatària una vegada la incidència hagi estat resolta. En el cas de no ser possible, l'adjudicatari haurà de completar-la al finalitzar el dia. Automàticament, quan es

tanca una incidència, l'eina de ticketing de l'Ajuntament de Barcelona envia un correu a l'usuari que va obrir la incidència notificant-li la resolució de l'avaria.

9.6. Tractament de problemes

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

L'adjudicatari serà el responsable d'identificar i diagnosticar la causa arrel de les incidències associades als problemes que se hagin identificat.

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

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

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

9.7. Modificació i ampliació de l'ANS

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

Si al llarg de la prestació del servei hi hagués alguna causa que comportés la modificació dels indicadors, aquests haurien de ser igualment acordats i consensuats amb l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut i l'adjudicatari.

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

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

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

- Temps de Resposta màxim per a la resolució d'incidències
 - Incidències Normals: és de 6 hores, de dilluns a divendres.

- Incidències Crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: és de 2 hores, de dilluns a divendres.

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

- Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències:

1. Incidències Normals: és de 9 hores, de dilluns a divendres.
2. Incidències Crítiques: és de 7 hores, de dilluns a divendres.
3. Incidències Molt crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.

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

9.9. Report d'incidències

De manera mensual, de l'1 al 5 de cada mes, l'empresa adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades, a entregar al responsable del contracte de Parcs i Jardins dels 15 següents dies naturals a comptar des de la data d'instal·lació dels equips. Caldrà enviar-lo per correu electrònic al referent informàtic de l'Institut.

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

- » Nº identificatiu de la incidència
- » Descripció incidència
- » Estat
- » Hora d'inici
- » Hora finalització
- » Temps de resposta telefònica i/o de e-mails
- » Diagnòstic
- » Actuació efectuada

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

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

En el cas de que la Direcció de Parcs i Jardins sol·liciti un informe excepcional sota demanda, l'adjudicatari realitzarà l'entrega d'aquest en un termini no superior a 48 hores.

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

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

9.10. Gestió del parc i comunicació amb SAU

Aquest punt regula les diferents activitats que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar sota el mandat de l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut per a la correcta gestió del parc d'equips instal·lats.

- Tota l'activitat tècnica, respecte a notificacions d'usuaris al servei tècnic, es realitzarà a través del Servei d'Atenció d'Usuari de l'Ajuntament de Barcelona (SAU), tant per a incidències com per a noves peticions. També es considera incidència la impossibilitat d'impressió per falta de consumible (a excepció del paper). Els usuaris contactaran amb el SAU de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant el telèfon 78234 (93 2918234), per comunicar les incidències.

En el cas que algun usuari es posés en contacte directament amb l'adjudicatari, aquest l'haurà d'adreçar cap al SAU de l'Ajuntament de Barcelona.

- El SAU de l'IMI registrarà les incidències a l'eina de ticketing pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informarà de la seva resolució amb la informació adient dins d'aquesta mateixa eina. Les accions realitzades entre l'obertura i el tancament no serà imprescindible que es registrin a l'eina de l'Ajuntament de Barcelona i es podran informar a una eina pròpia de l'adjudicatari, però sempre s'haurà d'informar tant en el moment d'inici com en la resolució i tancament.
- L'adjudicatari proporcionarà persones o grups de contacte per tal que l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.

10. PLA DE MILLORA CONTÍNUA

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

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

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

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

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

11. GARANTIES

Les tasques del contracte tindran una garantia de 2 mesos a partir de la seva finalització.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis lliurats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'Ajuntament de Barcelona i/o Institut.

12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

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

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

Rosend Dou Arévalo,
Coordinador de Compres

Joan Andreu Verdaguer Vizcarra,
Director de Serveis Transversals