

PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS MULTIFUNCIONALS EN RÈGIM D'ARRENDAMENT SENSE OPCIÓ DE COMPRA I SERVEI D'IMPRESSIÓ, ESCANEIG I CÒPIA DE DOCUMENTS DE LA FUNDACIÓ MUSEU PICASSO DE BARCELONA.

1. OBJECTE

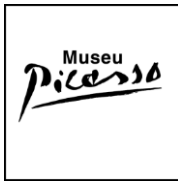
L'objecte del contracte es la provisió del servei d'impressió, escaneig i còpia de documents de la Fundació Museu Picasso de Barcelona (FMPB). La licitació inclou les següents prestacions:

- Subministrament, instal·lació, gestió i manteniment dels equips. Els equips multifuncionals se subministraran en forma arrendament per màquina sense opció a compra i pagament pel nombre efectiu de còpies efectuades.
- Integració dels equips a la plataforma corporativa d'impressió l'Ajuntament de Barcelona, basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Servei d'assistència tècnica i personal de suport.
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles i targetes o dispositius per l'autenticació dels usuaris.
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines i sistemes de control i govern del servei.
- Retirada dels equips d'impressió de l'adjudicatari quan finalitzi el contracte.
- Formació sobre l'ús dels equips.
- Elaboració dels informes requerits.
- Gestió de la facturació.
- Retirada de l'equipament quan finalitzi el contracte

2. SITUACIÓ ACTUAL

En aquests moments, el servei d'impressió, escaneig i còpia de documents a la FMPB l'està prestant l'adjudicatari amb contracte que finalitza el 31 de desembre de 2024. Per tant, els nous equips hauran d'estar subministrats, implantats i en condicions d'entrar en servei el dia 1 de gener de 2025.

L'adjudicatari de la present licitació prestarà el servei des del primer dia en el que entri en vigor el contracte i seguirà les fases descrites a l'apartat 4 del present plec. Així doncs, mentre el contracte es trobi en la fase de transició l'adjudicatari de la present licitació s'haurà de coordinar amb l'actual prestador del servei per al manteniment del servei en els nivells de qualitat actuals.



2.1. Relació d'equips actuals

El parc d'impressió actual es compon de 5 equips

Marca	Model
Canon	IR ADV C5540I

2.2. Volumetria actual anual

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	86.965
Impressió color	91.955
Impressió total	178.920

3. ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE

3.1. Descripció dels serveis

Tal com s'ha anomenat a l'apartat 1, l'abast del contracte de serveis és la impressió, escaneig i còpia de documents de la FMPB es descriuen els treballs que conformen l'objecte del present contracte i que el contractista haurà de realitzar durant l'execució del mateix:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig i enviament; tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.
- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del servei en temps real, pel que fa al consum de pàgines per cada dispositiu, l'estat de les màquines i pel que fa al nivell dels consumibles dels dispositius per mitjà de la generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o la gestió de la substitució dels consumibles.
- Generar informes detallats d'utilització segons departaments, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc. Els informes s'adreçaran per correu electrònic a la persona responsable de l'Ajuntament de Barcelona que comuniqui la FMPB.
- Crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin.

3.2. Localització d'edificis

L'abast del contracte contempla els següents edificis:

- Carrer Montcada 15-23
- Plaça Sabartés s/n, Centre de Coneixement i Recerca

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 la FMPB



3.3. Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

Tots els equips que el proveïdor subministri hauran de ser nous. Per tal d'establir una uniformitat en les funcionalitats i en la utilització dels dispositius per part dels usuaris, hauran de ser del mateix model i marca per a la mateixa tipologia d'equips.

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

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

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

3.4. Requisits mínims dels equips

1. Els equips multifuncionals tindran la capacitat d'imprimir, copiar, escanejar a doble cara de forma automàtica, en blanc/negre i en color. Es consideren els valors següents com a requisits mínims:
 - Velocitat d'impressió: a partir de 30 ppm (pàgines per minut).
 - Velocitat d'escaneig:
 - o 250 ipm (imatges per minut) a partir de 270 ppm a doble cara.
 - o 120 ipm (imatges per minut) a partir de 270 ppm a una cara.
 - Temps màxim de la primera còpia en B/N: màxim 10 segons.
 - Temps màxim de la primera còpia en color: màxim 12 segons.
 - Disc dur a partir de 256 GB SSD.
 - Memòria RAM a partir de 3 GB.
 - 4 unitats (*cassette*) independents per entrada de paper A4/A3.
 - Alimentador manual (safata multi usos) d'entrada de paper.
 - Safata d'entrada ha de permetre escaneig de múltiples documents, alimentador automàtic de documents a doble cara, mínim 150 fulls.
 - Ha de suportar els formats d'escaneig: PDF, PDF/A, JPG i TIFF.
 - Protecció dades SSD i xifrat de dades SSD, plataforma segura TPM 2.0, verificació inicial del sistema i detecció d'intrusos TLS 1.3.
 - Consum elèctric típic (TEC) màxim de 0,40 kWh/setmana.
 - Connexió a xarxa (LAN Ethernet)
2. Tots els equips hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
3. Tots els equips hauran d'estar validats per l'IMI (Institut Municipal d'Informàtica) i 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

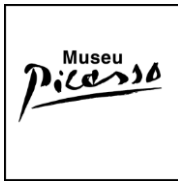
tràmit d'aquest contracte o de la seva fase de transició per motius de seguretat, necessitats i/o millora del servei. Cada impressora necessita una llicència d'HCP. Aquesta ha de ser gestionada i adquirida per l'adjudicatari, i el seu cost està inclòs dins l'import del contracte

4. Els equips han de disposar d'un lector de targetes amb la tecnologia de proximitat per la identificació. El lector ha de ser compatible amb la solució Hybrid Cloud Platform (HCP). Els lectors dels equips hauran d'estar integrats al dispositiu, és a dir han de ser lectors interns als equips. S'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de la FMPB per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals. En cas de no poder fer la integració en les targetes del personal, serà necessari que el proveïdor faciliti les targetes necessàries per als usuaris actuals així com per les noves incorporacions que es puguin donar durant la durada del contracte. S'estima en 45 targetes el nombre de targetes .
5. 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.
6. 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.
7. Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
8. Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
9. Tots els equips hauran de complir tots els requeriments ambientals detallats a l'apartat 10 del present plec, o els que s'actualitzin.
10. Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament de Barcelona.
11. Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
12. 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 la FMPB.
13. Tots els equips hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
14. Els equips multifunció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
15. Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per la FMPB.
16. Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
17. L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la seva solució d'impressió.
18. L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per la FMPB. 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.

3.5. Obligacions en l'execució del contracte

El contractista haurà de complir els següents requisits:

1. Durà a terme l'execució del contracte respectant les fases que més endavant es detallen (apartat 4)
2. Serà responsable del trasllat, la instal·lació i la posada en marxa dels equips oferts en els llocs que la FMPB 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 la FMPB.
3. S'integrarà en el model de relació en la prestació de serveis de Lloc de treball de l'Ajuntament de Barcelona, prestant tot el suport necessari, inclòs el presencial quan sigui requerit en la integració dels dispositius d'impressió objecte del contracte amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.
4. Haurà d'estar certificat en la solució designada com a plataforma corporativa municipal d'impressió. El personal tècnic tindrà els coneixements per instal·lar l'embut, configurar-lo i formar als usuaris en el software corporatiu.
5. En el supòsit que la FMPB 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. Col·laborarà estretament amb l'adjudicatari del contracte de serveis de Lloc de Treball de l'Ajuntament de Barcelona en la gestió del servei (resolució d'incidències, elaboració d'informes, actualització de l'inventari d'equips, etc.).
6. 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.
7. 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.
8. Haurà de retirar els embalatges subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
9. 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.
10. Haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.
11. Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats, de manera tant



preventiva com proactiva. 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 la FMPB incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.

12. Totes les peces utilitzades pel manteniment dels equips han de ser noves i originals del fabricant dels equips
13. 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.
14. No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i l'adjudicatari no podrà demanar les lectures al personal de la FMPB o de l'Ajuntament.
15. Haurà de lliurar en tot moment i amb l'antelació suficient, tots els consumibles necessaris per al correcte funcionament dels equips i haurà de garantir que cap equip quedi aturat per falta de consumibles. Caldrà enviar cada tòner a la persona de contacte del departament corresponent i també informar al referent informàtic de la FMPB. 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.
16. Haurà de lliurar a l'edifici edifici, indicat a l'apartat 3.3, una reserva de consumibles que consisteix en un joc de tòner i/o tinta de reserva per cadascun del tipus d'equip instal·lat.
17. Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats.
18. Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de la FMPB
19. Haurà de crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin.
20. 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 la FMPB. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
21. 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 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 i a la Unitat Comuna informàtica de la FMPB, sempre que l'Ajuntament de Barcelona o la FMPB ho considerin oportú.

22. 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 la FMPB
23. Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips en els terminis especificats en aquest plec.

3.6. Revisió prèvia a l'adjudicació

Amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte, es requerirà a l'empresa candidata a ser adjudicatària a lliurar, en un termini no superior a 15 dies hàbils des del requeriment, un equip mostra idèntic en totes les seves característiques al model que forma part de la solució adjudicatària, així com la documentació tècnica del fabricant de l'equip.

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

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

3.7. Gestió de peticions, incidències i problemes

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina corporativa de tiqueting d'incidències i peticions establerta per la FMPB (actualment Easyvista és la 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. L'adjudicatari haurà d'automatitzar la gestió de peticions i resolucions d'incidències, utilitzant els procediments d'actuació determinats per la FMPB.

3.8. 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 o color.
- IP.
- Cua assignada d'impressió.
- Ubicació d'acord amb les especificacions i camps d'informació indicats per la FMPB
- Descripció gràfica de la ubicació

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

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

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

3.9. 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 la FMPB. L'eina de monitoratge haurà de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- 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 i les comunicacions cap a les impressores s'establiran a través d'una Lan2Lan proporcionada per l'IMI. Així mateix, facilitarà la FMPB 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 designats per la FMPB disposaran d'accés a aquesta eina, mitjançant un panell de control.



En el valor del contracte ja està inclòs el cost d'aquesta infraestructura, en el cost fix mensual.

3.10. Gestió del canvi

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

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

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

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

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

3.11. Formació dels usuaris del servei d'impressió

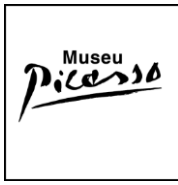
L'objectiu final d'aquesta formació serà tant donar el coneixement adequat als usuaris de les eines d'impressió que la FMPB posa al seu abast, com conscienciar als usuaris de fer-ne un ús més sostenible de les mateixes.

L'adjudicatari haurà de presentar durant els primers quinze (10) dies posteriors a la formalització del Contracte la seva proposta del Pla de Formació detallat 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 personal designat per la FMPB (actualment SAU i personal tècnic de l'Ajuntament)

- Manuals d'usuari del servei amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats.
- Accés a entorns de proves o de simulació.
- Documentació de processos, base de dades de coneixement, etc.
- Disponibilitat contínua via web.



Per a la formació dels usuaris del servei d'impressió, sigui en línia o amb altres mitjans, cobrirà elssegüents aspectes:

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

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

L'empresa adjudicatària té l'obligació de realitzar una formació als usuaris "in situ" que consistirà en una demostració pràctica, i davant de l'equip, de les funcionalitats bàsiques i necessàries que permetin la seva utilització i que s'adapti a les necessitats del treball dels esmentats usuaris. La FMPB 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 forma haurà de ser entre 30 minuts i 1 hora per cada model d'equip.

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

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

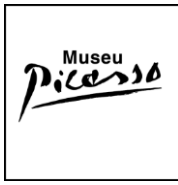
Juntament amb aquesta formació, l'adjudicatari comunicarà el pla de conscienciació ambiental, validat per la FMPB, als diferents usuaris dels Centres que formen part de l'abast d'aquest contracte, i una vegada a l'any, l'adjudicatari haurà de fer una formació per als possibles nous usuaris que pugui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

3.12. Pla de Qualitat

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant el primer mes de la vigència del contracte, segons els punts que s'indiquen a continuació, un Pla de Qualitat específic que asseguri la qualitat dels serveis oferts.

Els punts que s'indiquen a continuació seran els índexs que, com a mínim, haurà d'emplenar l'adjudicatari per als serveis prestats:

- Rols responsables de cada tasca i/o activitat.
- Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una formasi sistemàtica i periòdica.
- Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.
- Mètriques i indicadors.
- Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix.
- Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat.
- Els rols responsables de l'execució de les activitats detallades en el Pla de Qualitat hand'estar reflectits en l'apartat corresponent a recursos.



3.13. Model de relació

El model de relació defineix les responsabilitats i mecanismes de comunicació entre l'adjudicatari i la FMPB, 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, la FMPB convocarà reunions de seguiment a les que hi participaran membres de la mateixa Fundació i/o de l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari haurà de nomenar els responsables del servei, que hauran d'assistir-hi. Per a cada reunió, la FMPB establirà prèviament els continguts de les mateixes, els informes que s'hauran de presentar i qualsevol qüestió referent a la gestió global del servei.

3.14. Localització

Els professionals que formin part en l'execució del contracte estaran ubicats a les pròpies instal·lacions de l'adjudicatari mitjançant la connexió en remot. Si cal habilitar una connexió desde les dependències de l'adjudicatari amb la xarxa corporativa municipal o amb l'entorn de desenvolupament i test de la FMPB, es farà per VPN i en el cas de que hi hagi un cost anirà a càrrec de l'adjudicatari.

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

En qualsevol moment durant l'execució del contracte, la FMPB 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 designades per aquesta. 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 designades per la FMPB ho haurà de comunicar amb antelació i consensuar els requisits amb l'Ajuntament de Barcelona.

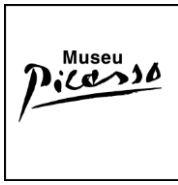
3.15. Horari

L'adjudicatari prestarà els seus serveis de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h ampliable d'acord amb l'oferta que hagi presentat.

En casos excepcionals o de forma prèviament planificada, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora de l'horari normal.

Aquests casos excepcionals poden venir produïts, per exemple, per:

- Emergències i/o esdeveniments importants de la ciutat de Barcelona.
- Projectes crítics i/o d'obligat compliment amb imprevistos. El responsable del contracte es reserva la potestat d'assignar imprevistos d'obligat compliment.
- En desplegaments crítics que es realitzin fora de l'horari de servei, per tal



de minimitzar l'impacte al ciutadà.

- Suport funcional a operacions especials de la plataforma.
- Incidències i problemes d'especial impacte i gravetat.

En aquests casos, el licitador haurà d'assumir el cost econòmic com a servei bàsic d'aquest contracte sense que s'incrementi el cost de l'import adjudicat.

4. DURADA I FASES DEL CONTRACTE

4.1. Durada del contracte

Aquest contracte tindrà una vigència de 2 anys o des del dia següent a la seva formalització. Es preveu la possibilitat d'una prorroga d'aquest contracte en 2 anys.

4.2. Fases del contracte

Anteriorment, ja s'ha explicat en el capítol de la situació actual que, en aquests moments, el servei d'impressió, escaneig i còpia de documents a la FMPB l'està prestant un adjudicatari amb un contracte en vigor. L'adjudicatari del present plec serà l'únic responsable del servei d'impressió des del primer dia que aquest contracte entri en vigor i haurà de complir amb els ANS establerts.

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

- Transició

La fase de transició s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva durada màxima serà de 10 dies.

L'adjudicatari queda obligat durant la fase de transició a coordinar la seva actuació amb l'anterior adjudicatari del servei amb la finalitat de que qualsevol canvi d'empresari o empresa no produeixi cap interrupció en el servei.

En cas de no poder completar la transició del servei en el temps definit, la FMPB es reserva el dret de perllongar el període de transició.

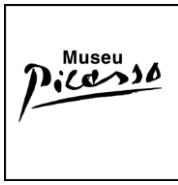
A l'activar-se la fase de transició, l'adjudicatari presentarà el pla d'activació del servei, que inclogui les activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, les eines que farà servir, la comprovació de l'accés de tots els usuaris als que han de donar servei, la verificació de que la documentació estigui disponible i la gestió dels usuaris, tota la informació de tots els equips que s'instal·laran (MAC, número de sèrie...), calendari d'implantació, pla de formació.... Aquest pla d'activació del servei serà validat per la FMPB.

- Transformació

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del servei d'acord amb la proposta presentada i validada, conjuntament entre la FMPB i l'Ajuntament de Barcelona. La seva durada serà, com a màxim, de 14 dies.

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

- Manteniment de serveis actuals, assegurant que la FMPB continua rebent els serveis en la seva configuració actual. Durant la fase de transformació, l'adjudicatari podrà acordar amb l'anterior prestador del servei que els equips



propietat d'aquest formin part del servei fins a la seva retirada definitiva.

- Inici de la transformació, orientada a substituir els equips actuals i millorar els servei prestat.

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

L'adjudicatari haurà de proporcionar durant aquesta fase i sense cost addicional, els recursos tècnics necessaris per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar els nous equips a la xarxa corporativa de la FMPB, 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.

La FMPB no acceptarà desviacions pressupostàries a conseqüència de modificacions en aquest període de transformació.

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

- Explotació o servei transformat

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

Els equips quedaran totalment operatius per a la seva entrada en servei el dia 1 de gener de 2025.

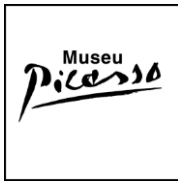
- Devolució

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

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

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà
 - o el suport al nou adjudicatari del Servei, que decidirà la FMPB
 - o la formació pràctica tutelada per al personal designat per la FMPB, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i



a tot el material utilitzat per l'adjudicatari o la FMPB en la provisió del Servei.

- la documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'adjudicatari posarà a disposició de la FMPB 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 qui designi la FMPB a la finalització del contracte
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a qui designi la FMPB o a terceres parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complets.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre la FMPB 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 la FMPB i en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a la FMPB 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

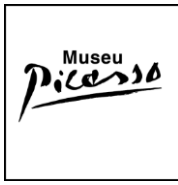
5. SEGUIMENT DEL SERVEI

5.1. Reporting i seguiment del servei

S'hauran de proporcionar els informes de seguiment del servei amb una periodicitat diària, setmanal i mensual, en funció del tipus d'informe i tal com s'identifica per a cadascun d'ells, en les dates assenyalades pel responsable del contracte de la FMPB, així com un informe per problema.

L'objectiu d'aquests informes de seguiment és proporcionar un mètode d'anàlisi efectiu i exhaustiu de la qualitat dels serveis prestats. Els seus principals objectius són els següents:

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.
- Identificar els fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat.
- Proporcionar informació periòdica sobre consums reals dels equips d'impressió per mesurar la capacitat i possibles plans de creixement.



Els procediments de gestió i administració dels informes de seguiment (contingut, format i periodicitat) s'adaptaran a les necessitats operatives del servei. Al respecte, l'adjudicatari és responsable de:

- Mantenir al dia i actualitzar la documentació de seguiment durant tota la durada del contracte.
- Arxivar tota la documentació generada i/o utilitzada, segons els criteris definits per la FMPB a tal efecte, en suport electrònic i en el sistema que aquesta determini.

Els informes de seguiment del servei s'elaboraran amb mecanismes que permetin la navegació pels mateixos i facilitin la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats. Aquests s'estructuraran de manera que es faciliti el comentari, per part de l'adjudicatari del servei, dels fets més rellevants durant el període i el nivell de servei assolit durant el mateix.

L'adjudicatari serà responsable de l'elaboració i lliurament de, com a mínim, els següents informes de seguiment:

Informe mensual

El propòsit d'aquest informe és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatari i contindrà com a mínim:

- Seguiment dels nivells de servei. Visió general del servei assolit per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada element de servei.

Contindrà com a mínim:

- Informació sobre el compliment dels diferents ANS.
- Gràfiques il·lustratives del nivell d'acompliment assolit per cada ANS indicant la seva evolució històrica. Aquestes gràfiques es mostraran classificades pels diferents elements del servei.
- Per cada element de servei, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius dels ANS, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar incompliments en el futur.
- Fites i condicionats.
- Activitats no realitzades i previstes pel període.
- Fets importants per al proper període que poguessin afectar al nivell de servei.
- Registre d'activitat.: Informació quantitativa i qualitativa per cada tipus de servei (suport tècnic, millora contínua i serveis transversals, gestió de serveis TIC, servei de documentació, suport a tercers i planificació, seguiment i control del propi servei).
- Qualitat del servei. Resultats d'avaluacions i propostes de millora sobre l'estructura dels serveis, tant a nivell tècnic com a nivell organitzatiu.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

És obligació de l'adjudicatari presentar aquest informe en suport electrònic 5 dies abans de les reunions de seguiment del servei que convocarà la FMPB.

El format i el contingut dels informes ha de ser validat per la FMPB, la qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.



Memòria anual

També s'ha de presentar de manera obligatòria una memòria anual dels serveis que incorporarà els informes anteriors amb la informació acumulada per a tot el contracte i un apartat de problemes dels serveis més rellevants, propostes de millora dels serveis i conclusions.

Informe de Problema

Informe per problema que l'adjudicatari hagi detectat o bé els nivells de suport escalin al servei de suport tecnològic, detallant els esdeveniments, la causa del problema, així com el pla d'actuació i correcció executat o previst.

L'adjudicatari lliurarà altra documentació i informes relatius al servei realitzat que la FMPB pugui necessitar. El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i la FMPB

Es valorarà la proposta d'informes addicionals als demanats sempre que aportin una millora a la gestió del contracte com pot ser un informe per a l'avaluació de la prestació global del servei amb informació relativa a l'assoliment dels objectius i als riscos dels serveis.

5.2. Acords de nivell de servei

La FMPB 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 i la FMPB

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

5.3. 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 la FMPB de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de la FMPB.

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre la FMPB 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 la FMPB 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:

5.4. 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 repcepciona en l'eina de tiqueting.
- **Temps de resolució (TR):** el temps que transcorre des de que es repcepciona 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.

5.5. 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 la FMPB ho comuniqui 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, actualment de l'Ajuntament de Barcelona. El tractament de les incidències es gestionarà seguint els procediments establerts per la FMPB i l'adjudicatari es posarà en contacte amb l'Institut Municipal d'Informàtica per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de ticketing ..

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

- Una incidència es considerarà molt crítica si no es pot imprimir en cap equip d'un edifici.
- Una incidència es considerarà crítica si no es pot imprimir en cap equip 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 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 i a la FMPB 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 envia un correu a l'usuari que va obrir la incidència notificant-li la resolució de l'avaria.

5.6. 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 nos'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.

5.7. Modificació i ampliació de l'ANS

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

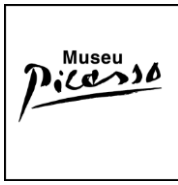
5.8. Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei

Els acords de nivell de servei, en endavant ANS, que es detallen a continuació o, en el seu defecte, els que hagi ofert l'adjudicatari, seran d'aplicació una vegada el contracte entri en vigor:

- Temps de Resposta màxim per a la resolució d'incidències
 - Incidències Normals: és de 8 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Crítiques: és de 6 hores, de dilluns a divendres.
 - 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.

- Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 10 hores, de dilluns a divendres.



- Incidències Crítiques: és de 8 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: és de 5 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.

5.9. 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 a la FMPB. Caldrà enviar-lo per correu electrònic al referent de la FMPB.

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 FMPB, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

En el cas de que FMPB sol·liciti un informe excepcional sota demanda,

l'adjudicatari realitzarà l'entrega d'aquest en un termini no superior a 48 hores.

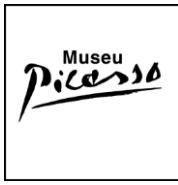
Tots els informes s'entregaran en format digital per facilitar el seu tractament i explotació.

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

5.10. Gestió del parc i comunicació amb el servei tècnic

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

- Tota l'activitat tècnica, respecte a notificacions d'usuaris al servei tècnic, actualment es realitza 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), correu electrònic del SAU (IMI_Atencio_SAU@bcn.cat) o a través de l'aplicació SAU <http://sau.imi.bcn/>, per comunicar les incidències. En el cas que algun usuari es posés en contacte directament amb l'adjudicatari, aquest l'haurà d'adreçar cap el SAU de l'Ajuntament de Barcelona.



- El SAU de l'Ajuntament de Barcelona registrarà les incidències a l'eina de ticketing pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informará de la seva resolució amb la informació adient dins d'aquesta mateixa eina. Les accions realitzades entre l'obertura i el tancament no serà imprescindible que es registrin a l'eina 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 el SAU o la FMPB Barcelona pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.

6. ASPECTES ECONÒMICS I FACTURACIÓ

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.

6.1 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 a la FMPB les factures mensuals corresponents en funció de l'ús real dels equips.

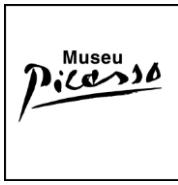
La facturació inclourà el màxim detall possible, amb informació detallada de tots els costos fixes i variables, concretant els volums de la quota mensual fixa, especificant les quantitats corresponents d'impressions de cada tipus i el seu preu unitari.

L'adjudicatari haurà de presentar les factures electròniques corresponents, al Registre General de la web de l'Ajuntament de Barcelona: <https://consola.pimefactura.com/login/bcn> incloent les dades següents:

- Núm. Expedient E240000155
- Departament econòmic: Departament d'Administració
- Departament destinatari: Departament d'administració
- Codi DIR 3 Oficina Comptable; Òrgan gestor i Unitat Tramitadora: LA0009273

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

- Detall de la factura
 - Data factura
 - N° de factura
 - Període de facturació.
 - Preu del terme variable (consum)
 - Preu del terme fix (maquinari i gestió)
 - Import corresponent a l'IVA
 - Consum total de fulls impresos en blanc/negre i color, desglossat per preu fix i preu variable.
 - Una comparativa gràfica de l'evolució dels consums respecte el període anterior.



- Dades del consum variable (número de fulls impresos), el detall dels consums, per usuari, màquina o centre de cost.
 - o Lectures actual i anterior (número de fulls b/n i color)
 - o Consum (número de fulls blanc i negre i color)
 - o Històric de consum de forma que es pugui veure el consum dels darrers 12 mesos.
- Dades del consum fix, el detall del maquinari i gestió, per màquina o centre de costos acordarà a la fase de transició.
 - o Període de facturació.
 - o Lectures actual i anterior (número de màquines i la seva tipologia)
 - o Històric de l'inventari de màquines de forma que es pugui veure el consum dels darrers 12 mesos.

L'adjudicatari no podrà, sense el consentiment de la FMPB, canviar de forma unilateralment els formats, continguts, i el format de la informació amb el que es lliura la factura. Qualsevol canvi serà informat amb antelació a la FMPB.

Tant la quota mensual com els variables 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.

A efectes de facturació, el cost de les pàgines impreses en DIN A3 serà igual que el de les pàgines impreses en DIN A4.

El servei d'escaneig de documents serà sense cost.

L'adjudicatari i la FMPB vetllaran per lliurar la informació corresponent i fer el seguiment del contracte.

7. PLA DE MILLORA CONTÍNUA

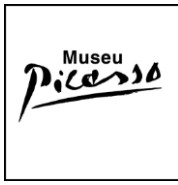
Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari amb els responsables de la FMPB, realitzarà reunions de seguiment trimestrals per avaluar el nivell d'acompliment de la prestació, així com les incidències periòdiques produïdes.

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 la FMPB.

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 la FMPB 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 la FMPB, 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.



8. GARANTIES

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

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 la FMPB. Algunes de les incidències o defectes podrien ser atribuïts al Pla de Devolució del servei, retirada dels equips, aspectes tècnics no resolts, manca de documentació, etc.

9. 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 la FMPB. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia.

L'adjudicatari d'aquest contracte resta obligat a coordinar-se amb la FMPB 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.

10. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

10.1. Confidencialitat

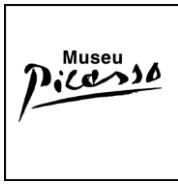
L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tinguin accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per la FMPB.

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

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

L'empresa adjudicatària 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 dels contractes.

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



10.2 Accessos potencials

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

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

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

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

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

Si l'accés a les dades es fa des de l'IMHB, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per la FMPB.

10.3 Seguretat dels equips, programes i informació

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de la FMPB, 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 la FMPB.

10.4 Responsable del contracte de l'empresa adjudicatària

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

La persona responsable de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte.

10.5. Requeriments ambientals

Els equips d'impressió proposats per la empresa licitadora han de complir tots els requeriments detallats en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

EXP. E240000155

sostenibilitat en els equips informàtics, que es troba publicada a la web de l'Ajuntament de Barcelona:

<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/86196>

Barcelona, data signatura