



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA RENOVACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC EN LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES DEL SERVEI DE REUNIONS VIRTUALS AMB CISCO WEBEX



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE	3
3. ABAST	3
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ	6
4.1. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE	6
4.2. LLANÇAMENT DEL SERVEI	7
4.3. CANALS DE CONTACTE	7
4.4. ACCESOS I EINES PER PRESTAR EL SERVEI	7
4.5. ANS DEL SERVEI	7
Tasques de suport tècnic: gestió i resolució de les incidències	8
Disponibilitat	9
4.6. IDIOMA	9
4.7. GARANTIA	9
5. OFERTA ECONÒMICA.....	10
FACTURACIÓ	10
6. PROPOSTA TÈCNICA.....	10
7. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT.....	11
SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	11
CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL	11
CONFIDENCIALITAT	11
CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS	12
CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN	13
8. ANNEXOS	14
ANNEX 1. INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS	14



1. INTRODUCCIÓ

Per donar continuïtat a una de les propostes de millora del servei de reunions virtuals de l'Ajuntament de Barcelona del 2022, surt la necessitat de mantenir el servei de suport tècnic per a la resolució d'incidències i consultes avançades de Cisco Webex que contempla totes aquelles necessitats que a dia d'avui no estan suportades pel servei corporatiu i, especialment, aquells que posen en risc el servei.

És per això que es va licitar el contracte (22000037), el qual tenia per objecte la contractació transitòria de serveis de suport tècnic avançat en la resolució d'incidències i consultes del servei de reunions virtuals amb Cisco Webex. Aquest contemplava la possibilitat que aquestes tasques s'integréssin, una vegada finalitzés el contracte, en el lot 4 del contracte de Lloc de Treball de l'Ajuntament de Barcelona, però en l'actualitat al lot 4 de Lloc de Treball no disposen dels recursos necessaris per assumir aquestes tasques, motiu pel qual, amb l'objectiu de donar continuïtat a aquest servei, l'IMI ha de renovar el servei de suport en la resolució d'incidències i consultes de nivell 3 de Cisco Webex.

L'interès públic d'aquest contracte rau en atendre les necessitats de continuar prestant servei a la ciutadania i a la corporació municipal en un escenari de treball híbrid ja que amb la contractació d'un servei de suport tècnic en la resolució d'incidències i consultes d'alt nivell del servei de reunions virtuals amb Cisco Webex, es garanteix el bon funcionament del servei de reunions virtuals. D'aquesta manera, es disposarà d'un servei tècnic especialitzat per resoldre incidències i consultes del servei de reunions virtuals, de manera que es puguin atendre i resoldre aquestes incidències el més aviat possible i els treballadors municipals puguin reunir-se virtualment de manera satisfactòria.

A més a més, aquest contracte promou l'eficiència i, a tal efecte, inclou els termes acordats en l'execució dels processos de contractació pública, afavorint l'agilització de tràmits, així, com la valoració de la incorporació de consideracions socials com aspectes positius en aquest procediment de contractació pública, afavorint alhora la participació de la petita i mitjana empresa i l'accés sense cost a la informació.

2. OBJECTE

L'objecte del contracte és la contractació de serveis de suport tècnic avançat en la resolució d'incidències i consultes del servei de reunions virtuals amb Cisco Webex de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

3. ABAST

Es necessita un servei de resolució especialitzat que realitzi les següents funcions:

- Resoldre errors d'infraestructura i errors massius de Cisco Webex (gestió amb el TAG de Cisco)
- Realitzar consultes i presentar noves funcionalitats de Cisco Webex
- Suport a la configuració de Cisco Webex



Resoldre errors d'infraestructura i errors massius de Cisco Webex (gestió amb el TAG de Cisco)

Es gestionarà la resolució dels errors d'infraestructura entre l'adjudicatari del servei i l'equip tècnic de l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària resoldrà els errors massius de Cisco Webex gestionant l'obertura de casos amb el TAC de Cisco si és necessari.

Realitzar consultes i presentar noves funcionalitats de Cisco Webex

L'empresa adjudicatària resoldrà les consultes específiques dels usuaris que no coneixin els tècnics de l'ajuntament sobre Cisco Webex. També informará als responsables del servei de les noves funcionalitats de Cisco Webex.

Suport a la configuració de Cisco Webex

L'empresa adjudicatària realitzarà els canvis necessaris en la parametrització del Control Hub de Cisco Webex per a la satisfactòria prestació del servei de reunions virtuals. També realitzarà les proves necessàries amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Barcelona per resoldre les incidències i dubtes o consultes que sorgeixin:

- Suport funcional:

L'adjudicatari ha de garantir el suport als usuaris en el funcionament de les aplicacions, resolent els dubtes que puguin aparèixer respecte al funcionament d'aquestes.

Tipus de consultes:

- Consulta bloquejant: L'usuari final no entén o no coneix el funcionament d'una funcionalitat bàsica i el fet provoca el bloqueig en l'operativa.
- Consulta normal: L'usuari final no entén o no coneix el funcionament d'alguna funcionalitat, però es pot continuar amb l'operativa.

El licitador haurà d'identificar i proposar proactivament accions formatives i de comunicació que puguin millorar el suport funcional de forma preventiva i que permetin reduir el nombre de casos de suport funcional rebuts.

- Les peticions rebudes es gestionaran i executaran en horari laboral (11x5).
- Les peticions d'incorporació de nous processos/desenvolupaments hauran de ser sol·licitades a l'adjudicatari per un responsable de l'IMI.



- Suport tècnic:

L'adjudicatari ha de garantir l'operativitat i la vigència de les aplicacions i serveis inclosos a l'abast del contracte, la relació amb altres sistemes, la coordinació amb desenvolupaments/interfícies/enllaços durant tot el seu cicle de vida, així com assegurar el suport als diferents usuaris de perfil tècnic.

Totes les peticions de suport ateses per aquest servei, en el transcurs del desenvolupament del contracte, hauran de complir el següent flux de tramitació:

- L'IMI comunica a l'adjudicatari la petició de suport a realitzar i la data de necessitat.
- L'adjudicatari confirma la data de realització, planifica recursos i realitza el suport.

Inclou el suport per resoldre les consultes i les incidències que apareguin als usuaris després de la implantació en producció de cadascuna de les iteracions, realitzant els ajustos funcionals o tècnics que siguin necessaris. El suport a consultes funcionals es prestarà a partir del coneixement funcional del sistema adquirit per l'adjudicatari durant el transcurs del contracte.

El suport es prestarà per telèfon en l'horari laboral de l'IMI, és a dir, de dilluns a divendres de 8h a 18h, per correu electrònic, i en modalitat presencial per aquelles consultes que així es requereixi.

La resolució de consultes es farà segons els següents nivells de servei:

Resolució de consultes	Temps de resolució	Perfil mínim de suport
Consulta bloquejant	8 hores	Analista Funcional
Consulta normal	24 hores	Analista Funcional

Tipus de consultes:

- **Consulta bloquejant:** No s'entén/coneix el funcionament d'una funcionalitat bàsica i el fet provoca bloqueig en l'operativa.
- **Consulta normal:** No s'entén/coneix el funcionament d'alguna funcionalitat però es pot continuar amb l'operativa.

Franges de temps:

- **Temps de resolució:** temps transcorregut des que la consulta és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 19:00 de dilluns a divendres.



El temps de resolució no computa si l'usuari no té disponibilitat per atendre a l'equip tècnic que el contacti.

El servei de suport de la plataforma també inclou:

- Gestió d'incidències i peticions:

L'adjudicatari haurà de realitzar les tasques de resolució d'incidències facilitant el manteniment futur de les mateixes per tal d'evitar incidències recurrents i millorar el rendiment del sistema.

Es disposarà dels perfils tècnics adients per tal de donar resposta a les necessitats relacionades amb l'operació de qualsevol dels mòduls de la Plataforma dins del següent context:

- Atenció i resolució d'incidències de 2n i 3r nivell que tinguin afectació directa sobre els components de la Plataforma, tant de S.O. com els productes que es troben instal·lats, i que es realitzarà en horari d'atenció 11x5 (en horari de 8h a 19h).

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

4.1. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

L'equip realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament a les oficines de l'IMI o qualsevol altre dependència de l'Ajuntament de Barcelona per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines que siguin necessàries per a la prestació d'aquest.

El proveïdor haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

Sempre que hi hagi urgències, o no s'hagi pogut establir la connectivitat, l'adjudicatari tindrà la responsabilitat de prestar el servei amb els mitjans que consideri oportuns, podent fer ús temporalment de zones de treball per a tal.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis de dilluns a divendres de 8:00h a 19:00h.

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.



- En desplegaments crítics que es realitzen 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.

4.2. LLANÇAMENT DEL SERVEI

Es durà a terme una reunió de llançament del servei entre els responsables del servei de l'Ajuntament de Barcelona i els responsables de l'empresa contractista adjudicatària del present contracte. En aquesta reunió, l'adjudicatari i el responsable del contracte realitzaran una matriu d'escalat de servei amb noms, responsabilitats i telèfons de contacte davant la necessitat de requerir un escalat d'urgència, per exemple, davant una situació crítica sobrevinguda en el servei.

4.3. CANALS DE CONTACTE

El canal telefònic, l'e-mail, el canal oral/presencial i/o les reunions virtuals, seran altres canals de contacte per a la reclamació d'alguna de les tasques descrites al present contracte. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els contactes.

4.4. ACCESOS I EINES PER PRESTAR EL SERVEI

Es donarà accés al Control Hub de Cisco a l'empresa adjudicatària amb els permisos necessaris per la prestació del servei.

Es proporcionarà accés a l'empresa contractista adjudicatària a l'eina de ticketing utilitzada per l'Institut Municipal d'informàtica per escalar les consultes i incidències necessàries i deixar registre d'actuacions, cronologia, resultats i repositori documental associat a la pròpia activitat.

4.5. ANS DEL SERVEI

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

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.

La periodicitat de les mesures dels nivells d'acord de servei a nivell de compliment contractual, i per tant subjecte a possibles penalitzacions, serà mensual.



Els nivells de servei requerits fan referència als valors de la mesura assolits durant un període de temps determinat. Depenent de l'indicador el període serà mensual i/o acumulats amb mesures de mesos anteriors.

A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors de nivell de servei indicant la forma exacta de com es realitzarà el càlcul. L'adjudicatari utilitzarà aquesta base de càlcul per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents que seran avaluats i consensuats conjuntament.

Al llarg de la vida del contracte, l'IMI es reserva el dret a afegir o eliminar nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

Es valoraran les propostes de millora dels nivells de serveis mínims exigits en aquest apartat que els licitadors incloguin en les seves propostes tècniques.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits en aquest contracte:

Tasques de suport tècnic: gestió i resolució de les incidències

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores	24 hores
Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores

Tipus d'incidències:

- Incidència crítica: El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- Incidència normal: El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència normal.



Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres. Notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

Disponibilitat

La disponibilitat d'un servei és un dels principals indicadors del manteniment d'un servei, si no el principal d'ells. La disponibilitat es mesura com el percentatge entre el quocient del temps total de prestació del servei menys el temps que ha estat aturat el servei, i el temps total de prestació del servei, tal i com es mostra a la següent fórmula:

$$\text{Disponibilitat [\%]} = 100 \times \frac{\text{temps total} - \text{temps aturat}}{\text{temps total}}$$

La disponibilitat de la plataforma del servei ha de ser, com a mínim, del 99,9%.

La indisponibilitat de servei deguda a caiguda de sistemes de tercers (infraestructura de l'ajuntament), no computarà en el càlcul de disponibilitat del servei.

4.6. IDIOMA

L'idioma de comunicació en les respostes d'actuació durant l'execució del projecte serà el català.

4.7. GARANTIA

L'adjudicatari es responsabilitzarà del desenvolupament de la solució, i donarà servei de garantia durant un període mínim de sis mesos posteriors a la seva implantació a producció. Durant aquest període l'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari.



Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment, per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

La resolució d'incidències relacionades amb la garantia es farà segons els nivells de servei definits a l'apartat 4.5 d'aquest plec.

5. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva oferta econòmica (IVA exclòs) a tant alçat d'acord amb el model d'oferta econòmica que s'adjunta al plec de clàusules administratives particulars.

FACTURACIÓ

El pla de facturació serà el següent:

Es facturarà anualment, abans del 10 de desembre, per un import equivalent a la part proporcional de l'oferta presentada respecte els serveis efectivament prestats a cada anualitat.

6. PROPOSTA TÈCNICA

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

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

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

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

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



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

7. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT

SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

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

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel 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 qual 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 què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal

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

CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La propietat intel·lectual dels productes correspon al fabricant dels mateixos.

CONFIDENCIALITAT

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

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació,



o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

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

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

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

CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

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

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

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

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

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



CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN

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

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

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. José Maria Calvo Ayora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, amb el vistiplau de,

Amparo Rodríguez Rodríguez
Directora d'Operacions i Sistemes



8. ANNEXOS

ANNEX 1. INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

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

En l'assumpte del correu caldrà indicar:

Contracte Serveis Incidències Cisco Webex: [Número d'expedient del contracte]

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

Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caire administratiu.