

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE
DE SUBMINISTRAMENT MITJANÇANT L'ARRENDAMENT SENSE
OPCIÓ DE COMPRA DE 27 EQUIPS MULTIFUNCIONALS PER A
LA SEU I EQUIPAMENTS DEL DISTRICTE DE L'EIXAMPLE, AMB
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



Índex

1	OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE	4
1.1	Objecte del contracte.....	4
1.2	Estructura del contracte.....	4
2	OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS	4
2.1	Objectius	4
2.2	Ubicació dels equips multifuncionals.....	4
3	SITUACIÓ ACTUAL.....	5
3.1	Obligacions de l'adjudicatari actual.....	6
3.2	Continuïtat del contracte	6
3.3	Volumetria actual.....	6
4	CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	6
4.1	Funcionalitats específiques	6
4.2	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari	7
4.3	Especificacions tècniques	7
4.4	Requisits mínims dels equips.....	12
4.5	Obligacions en l'execució del contracte	13
4.6	Gestió de peticions, incidències i problemes	15
4.7	Gestió dels inventaris.....	15
4.8	Gestió del monitoratge dels equips	16
4.9	Gestió de la retirada de l'equipament	16
4.10	Gestió del canvi.....	17
4.11	Formació dels usuaris	17
4.12	Localització.....	17
5	FASES DEL CONTRACTE.....	18
	Fases del contracte.....	18
6	ASPECTES ECONÒMICS	21
6.1	Determinació dels imports màxims de licitació.....	22



6.2.Facturació	23
7 SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES.....	24
7.1 Propietat Intel•lectual.....	24
7.2 Comunicacions externes	24
7.3 Seguretat dels equips, programari i informació	25
7.4 Incompliment de les normes de seguretat	25
7.5 Model de gestió de la Seguretat	25
7.6 Compliment normatiu	25
7.7 Auditoria	26
7.8 Gestió d'Incidents	26
7.9 Anàlisis forenses	27
7.10 Deures i obligacions del personal	27
7.11 Formació i conscienciació.....	27
7.12 Informe de seguretat	28
7.13 Traces.....	28
7.14 Confidencialitat.....	28
7.15 Antimalware.....	29
7.16 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris	29
7.17 Xifratge de dades	30
7.18 Configuració de seguretat	30
7.19 Manteniment	30
7.20 Compliment tècnic de la legalitat	31
7.21 Documentació	31
7.22 Protecció de dades.....	31
8 ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS.....	34
8.1 Obligacions ambientals de l'adjudicatari.....	34
8.1.1 Conscienciació ambiental dels usuaris	34
8.1.2 Residus dels equips instal•lats.....	35
8.1.3 Residus de consumibles	35
8.2 Requeriments tècnic-ambientals dels equips	35
9 SEGUIMENT DEL SERVEI.....	36
9.1 Reporting i seguiment del servei.....	36
9.2 Acords de nivell de servei	37



9.3	Criteris i objectiu.....	37
9.4	Tractament d'incidències	38
9.5	Tractament de problemes	38
9.6	Modificació i ampliació de l'ANS (Acord de Nivell de Servei).....	39
9.7	Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei	39
9.8	Report d'incidències	39
9.9	Gestió del parc i comunicació amb SAU	40
10	PLA DE MILLORA CONTÍNUA.....	40
11	GARANTIES.....	41
12	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	41



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 de 27 equips multifuncionals nous, dels qual 13 son amb impressió B/N, 3 amb impressió B/N amb moneder, i 11 amb impressió en color i B/N, per a la impressió, escaneig i còpia de documents per a la Seu i diferents equipaments del Districte de l'Eixample de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible. Inclou el trasllat i la instal·lació dels equips multifuncionals, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament i la instal·lació de consumibles, 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, la facturació i retirada dels equips multifuncionals al finalitzar el contracte.

1.2 Estructura del contracte

La licitació inclou les següents prestacions:

- Transport, arrendament, instal·lació, gestió i manteniment dels equips.
- Servei d'assistència tècnica i personal de suport i assistència als usuaris.
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles.
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines de control i govern del servei.
- Retirada i trasllat dels equips multifuncionals i coordinació amb el nou adjudicatari quan finalitzi el contracte.
- Formació sobre l'ús dels equips.
- Elaboració dels informes requerits.
- Gestió de la facturació.

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.
- Integrar el parc d'impressió a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.

2.2 Ubicació dels equips multifuncionals:



Segons les necessitats de cada equipament la distribució del diferents equips estaran ubicats a:

Equips multifuncionals impressió B/N:

Quantitat: 13

Atenció Públic	c/Aragó, 311 pl. baixa
Suport administratiu	c/Aragó, 311 pl. Baixa
Espai públic	c/Aragó, 311 altell(Bruc)
Dir. Serveis Generals	c/Aragó, 311, pl. 2a
OAC	c/ Aragó, 326
OAC	c/Aragó, 326
Dir. Serveis a les Persones i el Territori	c/València, 307, pl. 3a
Biblioteca Sagrada Família	c/ Provença, 480
Biblioteca Sant Antoni	c/Comte Borrell, 44
Biblioteca Agustí Centelles	c/Urgell, 145
PIAD	c/Mallorca, 219, pl.3a
Guàrdia Urbana-1	c/ Nàpols, 62
Guàrdia Urbana-atestats	c/Nàpols, 62

Equips multifuncionals impressió B/N amb moneder:

Quantitat :3

Biblioteca Sant Antoni	C/Comte Borrell, 44
Biblioteca Joan Miró	c/ Vilamarí, 61
Biblioteca Agustí Centelles	c/ Urgell, 145

Equips multifuncionals amb impressió en color i B/N:

Quantitat:11

Llicències primera ocupació	c/Aragó, 311, pl. Altell (Aragó)
Gerència	c/Aragó, 311, pl. 1a
Direcció Serveis Generals	c/Aragó, 311, pl. 2a
Departament de Recursos Interns	c/Aragó, 311, pl. 2a
Llicències d'Obres Majors	c/Aragó, 311, pl. 3a
Llicències d'Activitats	c/Aragó, 311, pl. 3a
Departament Comunicació	c/ València, 307, pl. 1a
Departament Obres i Manteniment	c/València, 307, pl. 1a
Direcció Serveis a les Persones i Territori	c/València, 307, pl. 3a
Arxiu	c/ Calàbria, 38
Guàrdia Urbana	c/Nàpols, 62

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 del Districte.

3. SITUACIÓ ACTUAL



En aquests moments, el servei l'estan prestant els adjudicataris del contracte en vigència, licitat en el seu moment, i que acaba el proper 21 de desembre de 2023.

3.1 Obligacions de l'adjudicatari actual

Per tal de garantir la continuïtat, el contractista coordinarà amb els propietaris de les màquines (els actuals adjudicataris) i el Districte la retirada de les màquines existents i la instal·lació i posada en funcionament de les noves màquines.

3.2 Continuïtat del contracte

L'adjudicatari prestarà el servei des del primer dia en el que entri en vigor el contracte. Es farà càrrec de la gestió del parc actual objecte del contracte.

L'adjudicatari de la present licitació s'haurà de coordinar amb l'actual adjudicatari per al seu manteniment en els nivells de qualitat actuals.

3.3 Volumetria actual

La volumetria total calculada de l'1 de gener a 31 de desembre de 2022 dels equips multifuncionals a substituir són :

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	895.620
Impressió Color	380.000
Impressió anual	1.275.620

El paper utilitzat és 100% reciclat.

4 CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1. Funcionalitats específiques

Les funcionalitats del contracte són:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig i enviament, tant en blanc i negre com en color.
- 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.

- Permetre generar tant informes automàtics com realitzar filtres (parametritzable) per extreure informació detallada i a mida de necessitats puntuals en PDF, HTML i formats tractables que permetin l'exportació de la informació a format estàndard (CSV), a més exportar dades en eines estàndards d'anàlisi i processament com Excel, Access, etc...
- Permetre la generació d'informes per històric i representació de les dades de forma gràfica.

4.2 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

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

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

El parc d'equips instal·lat haurà de ser d'un mateix fabricant, 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 l'Ajuntament de Barcelona, 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.

4.3 Especificacions tècniques

Els dispositius proposats per les empreses licitadores hauran de disposar, com a mínim, de totes les funcionalitats i/o elements que es detallen per a cadascun dels diferents tipus relacionats. Per acreditar aquestes funcionalitats i requeriments, les empreses licitadores hauran d'incorporar juntament amb la seva oferta la fitxa del fabricant del producte.

Les característiques dels equips a instal·lar es detallen a continuació:

Equips multifuncionals impressió en B/N

Característiques generals	Requeriments
Alçada	Han de tenir una alçada mínima de treball de 100 cm
Fotocopiadora	Sí
Impressió i escàner en xarxa	Sí
Memòria RAM	2 a 4 Gb RAM
Disc dur	SSD 256 GB
Connectivitat	Mínim un port USB 3.0 o 3.1 d'alta velocitat; un port xarxa Gigabit Ethernet 10/100/1000; accés inalàmbic LAN WiFi(IEEE 802.11 a/b/g/n)
Integració a xarxa existent	Sí
Panell de control	Panell tàctil LCD.
Tamany de pantalla (diagonal) del panell	Igual o superior a 9"
Eina de monitorització per a la gestió de tòner i incidències	Sí



tècniques	
Aplicació que generi un avís automàtic de necessitat de consumibles a l'administrador del districte i al responsable del manteniment de l'equip	SI
Alimentació elèctrica	220-240 VCA, 50/60 HZ
Termini de resposta i resolució en cas d'incidències	48h com a màxim de la comunicació
Termini de reposició de consumibles	24 h laborables com a màxim
Característiques impressió	
Tipus de suport	Paper(carta, color, amb capçalera, ja imprès, ja perforat, reciclat i rugós), etiquetes, targetes i transparències
Tamany de suport d'impressió admesos	A3, A4, A5, B5 i sobres
Gramatge admès:	De 50 a 300g/m2
Capacitat d'entrada	Minim 1500 fulls entre les diverses safates
Nombre de safates d'entrada de paper	Minim 3 safates
Impressió a doble cara	SÍ
Velocitat de còpia/impressió tamany A4	45 ppm
Velocitat de còpia/impressió tamany A3	Igual o major que 15 ppm
Resolució impressió	1200x 1200 dpi
Llenguatge de la impressora	PCL5C, PCL6(XL), emulació PostScript3, emulació impressió directa de PDF, JPEG
Impressió des d'USB	SÍ
Característiques fotocopiadora	
Rang d'ampliació i reducció d'imatges. Zoom	Des de 25% fins a 400%, en increments d'1%. Detecció automàtica de mida pàgina
Resolució de còpia	600 x 600 ppp
Capacitat de còpies	Mínim 9999
Alimentador d'originals, capacitat	100 fulls
Eliminació pàgina en blanc	SI
Característiques escàner	
Escaneig a doble cara (DADF) amb alimentador dual d'una sola passada	Sí. Amb alimentador automàtic de documents
Tamany màxim d'escanejat	297x432 mm
Resolució d'escaneig	Resolució de lectura seleccionable i configurable com a mínim de 200, 30, 600 dpi en color no interpolats.
Funcions escaneig i conversió formats a	TIFF, XPS, JPEG, PDF, PDF/A i/o PDF 1.4 amb capacitat de cerca. (OCR en català)
Sortida d'escaneig a	Correu electrònic, FTP, URL I SMB
Escanejat a USB	SÍ
Escàner amb capacitat de reconeixement de text, inclòs el català, i que permeti cerques	SÍ
Incorporació d'un certificat de	SÍ



signatura electrònica pels documents escanejats d'acord amb protocol	
Velocitat escaneig	160 ipm doble cara color 300x300. Escaneig des de la taula d'exploració i des de l'alimentador (a doble cara)
Resolució escàner	Resolució de lectura seleccionable i configurable com a mínim de 200, 300, 600 dpi en color no interpolats.
Eliminació pàgina en blanc	Si

Cada màquina haurà d'incloure una plataforma o estructura amb rodes i frens per facilitar-ne el desplaçament i fixar-ne la posició.

Equips multifuncionals en B/N amb moneder

Característiques generals	Requeriments
Alçada	Han de tenir una alçada mínima de treball de 100 cm
Fotocopiadora	Sí
Impressió en xarxa	Sí
Escàner en xarxa	Sí
Memòria RAM	De 2 a 4 GB
Disc dur	SSD 256 GB
Connectivitat	Mínim un port USB 3.0 o 3.1 d'alta velocitat; un port xarxa Gigabit Ethernet 10/100/1000; accés inalàmbic LAN WIFI (IEEE 802.11 a/b/g/n)
Integració a xarxa existent	Sí
Panell de control	Panell tàctil LCD.
Tamany de pantalla (diagonal) del panell	Igual o superior a 9"
Eina de monitorització per a la gestió de tòner i incidències tècniques	Sí
Aplicació que generi un avís automàtic de necessitat de consumibles a l'administrador del districte i al responsable del manteniment de l'equip	SÍ
Alimentació elèctrica	220-240 VCA, 50/60 HZ
Termini de resposta en cas d'incidències	48h com a màxim de la comunicació
Termini de reposició de consumibles	24 h laborables com a màxim
Característiques impressió	
Tipus de suport	Paper(carta, color, amb capçalera, ja imprès, ja perforat, reciclat i rugós), etiquetes, targetes i transparències
Tamany de suport d'impressió admesos	A3, A4, A5, B5 i sobres



Pes de suport d'impressió admesos	Interval de 75 a 200 g/m2 o superior
Capacitat d'entrada	Minin 1500 fulls entre les diverses safates
Nombre de safates d'entrada de paper	Mínim 3 safates
Impressió a doble cara	SÍ
Velocitat de còpia/impressió tamany A4	Igual o major que 45 ppm
Velocitat de còpia/impressió tamany A3	Igual o major que 15 ppm
Resolució impressió	1200x 1200 ppp
Llenguatge de la impressora	PCL5C, PCL6(XL), emulació PostScript3, emulació impressió directa de PDF:
Impressió des d'USB	SÍ
Característiques fotocopiadora	
Rang d'ampliació i reducció d'imatges. Zoom	Des de 25% fins a 400%, en increments d'1%
Resolució de còpia	600 x 600 ppp
Capacitat de còpies	Mínim 9999
Característiques escàner	
Escaneig a doble cara (DADF) amb alimentador dual d'una sola passada	Sí. Amb alimentador automàtic de documents
Tamany màxim d'escanejat	297x432 mm
Resolució d'escaneig	Fins a 600 x 600 ppp
Funcions escaneig i conversió formats a	PDF TIFF, XPS, JPEG
Sortida d'escaneig a	Correu electrònic, FTP, URL I SMB
Escanejat a USB	SÍ
Escàner amb capacitat de reconeixement de text, inclòs el català, i que permeti cerques	SÍ
Incorporació d'un certificat de signatura electrònica pels documents escanejats d'acord amb protocol	SÍ

Cada màquina haurà d'incloure una plataforma o estructura amb rodes i frens per facilitar-ne el desplaçament i fixar-ne la posició.

Equips multifuncionals color i B/N

Característiques generals	Requeriments
Alçada	Han de tenir una alçada mínima de treball de 100 cm
Fotocopiadora	SÍ
Impressió en xarxa	SÍ
Escàner en xarxa	SÍ
Memòria RAM	De 2 a 4 Gb RAM
Disc dur	SSD 256 GB
Connectivitat	Mínim un port USB 3.0 o 3.1 d'alta velocitat; un port xarxa Gigabit Ethernet

	10/100/1000; accés inalàmbic LAN WiFi (IEEE 802.11 a/b/g/n)
Integració a xarxa existent	Sí
Panell de control	Panell tàtil LCD.
Tamany de pantalla (diagonal) del panell	Igual o superior a 9"
Eina de monitorització per a la gestió de tòner i incidències tècniques	Sí
Aplicació que generi un avís automàtic de necessitat de consumibles a l'administrador del districte i al responsable del manteniment de l'equip	SI
Alimentació elèctrica	220-240 VCA, 50/60 HZ
Termini de resposta en cas d'incidències	48h com a màxim de la comunicació
Termini de reposició de consumibles	24 h laborables com a màxim
Característiques impressió	
Tipus de suport	Paper(cartà, color, amb capçalera, ja imprès, ja perforat, reciclat i rugós), etiquetes, targetes i transparències
Tamany de suport d'impressió admesos	A3, A4, A5, B5 i sobres
Pes de suport d'impressió admesos	Interval de 75 a 200 g/m2 o superior
Capacitat d'entrada	Minin 1500 fulls entre les diverses safates
Nombre de safates d'entrada de paper	Mínim 3 safates
Impressió a doble cara	SÍ
Velocitat de còpia/impressió tamany A4	Igual o major que 45 ppm
Velocitat de còpia/impressió tamany A3	Igual o major que 15 ppm
Resolució impressió	1200x 1200 ppp
Llenguatge de la impressora	PCL5C, PCL6(XL), emulació PostScript3, emulació impressió directa de PDF:
Impressió des d'USB	SÍ
Elecció color o blanc i negre	Que l'usuari pugui escollir si imprimeix en color o blanc i negre directament a la màquina i a través de l'ordinador per programari.
Característiques fotocopiadora	
Rang d'ampliació i reducció d'imatges. Zoom	Des de 25% fins a 400%, en increments d'1%
Resolució de còpia	600 x 600 ppp
Capacitat de còpies	Mínim 9999
Característiques escàner	
Escaneig a doble cara (DADF) amb alimentador dual d'una sola passada	Sí. Amb alimentador automàtic de documents
Tamany màxim d'escanejat	297x432 mm
Resolució d'escaneig	Fins a 600 x 600 ppp
Funcions escaneig i conversió formats a	PDF TIFF, XPS, JPEG
Sortida d'escaneig a	Correu electrònic, FTP, URL I SMB
Escanejat a USB	SÍ
Escàner amb capacitat de reconeixement de text, inclòs el català, i que permeti cerques	SÍ
Incorporació d'un certificat de signatura electrònica pels documents escanejats d'acord amb protocol	SÍ



Cada màquina haurà d'incloure una plataforma o estructura amb rodes i frens per facilitar-ne el desplaçament i fixar-ne la posició.

4.4. 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.
2. Tots els equips tindran targeta Ethernet i hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
3. Els equips disposaran dels requisits funcionals necessaris per facilitar l'accés a l'ús dels dispositius de les persones independentment de les seves capacitats físiques, sensorials o intel·lectuals
4. 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.
5. 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 Inspectora d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
6. Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
7. Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medio-ambientals que es descriuen més endavant.
8. Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
9. Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
10. 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.
11. Tots els equips MF hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
12. Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
13. 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.
 - A un dispositiu USB connectat a la impressora.
 - A la carpeta per defecte de l'usuari (dada que s'ha d'obtenir del directori d'usuaris).
14. Per defecte les impressores estaran configurades per imprimir a doble cara i B/N. També serà possible restringir el color en els casos que es consideri oportú.
15. Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per l'Ajuntament de Barcelona
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 solució d'impressió. L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la



plantilla o format proposat per l'Ajuntament de Barcelona. 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.

18. 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'IMI, i per tant, 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:

- 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.
- 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.

19. Requeriments tècnics generals:

- Connectivitat: 10/100 Base T/ Ethernet
- Protocol TCP/IP IPv4
- USB 2.0 o superior
- 100 Base TX
- Protocol de xarxa IPv4 i PV6
- Windows 7 64 bits i següents
- Windows server 2008 R2 64 bits
- Windows 10
- Window Server 2012 64 bits
- Citrix XenApp Server 6.5 64 bits

20. Els equips han de ser compatibles amb l'entorn d'impressió de Windows. Els seus drivers han de poder distribuir-se i instal·lar-se de forma remota a través de la plataforma corporativa de *print servers* de Windows de l'Institut Municipal d'Informàtica. L'adjudicatari haurà de proporcionar un driver específic (i no genèric) per cada un dels models d'impressora.

4.5. 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 el Districte de l'Eixample 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 la Ajuntament de Barcelona.



- c) Haurà de coordinar-se amb l'actual adjudicatari per a la retirada dels equips actuals i vetllarà per a l'eliminació de la informació existent en el disc dur dels equips abans de la seva retirada, tot minimitzant l'impacte que pugui sorgir en el canvi dels equips i garantir, de la mateixa forma, que la destrucció de la informació dels discs durs s'ha produït amb el mateix rigor i acreditació.
- d) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- e) 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.
- f) Haurà de copiar les adreces electròniques de les agendes de contactes dels equips vells als equips nous.
- g) 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 del Districte incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- h) 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) 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 del Districte. Tots els consumibles subministrats hauran de complir amb les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals.
- j) Vetllarà per a que tots els consumibles subministrats compleixin les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals. En cas de canviar de marca o model de consumible, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'Ajuntament, que donarà el vistiplau al nou model, si així ho considera.
- k) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats.
- l) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de la Ajuntament de Barcelona.
- m) 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.
- n) Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El SAT (servei atenció tècnica) 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. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
- o) Haurà de fer servir l'eina de tiqueting d'incidències de l'Ajuntament de Barcelona per informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.



- p) Haurà de fer servir l'eina de peticions de servei de l'Ajuntament de Barcelona per informar les sol·licituds de servei generades per l'ús del nou sistema d'impressió.
- q) Haurà de generar i lliurar:
- I. 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.
 - II. Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
 - III. Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
 - IV. 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
 - V. Aquests documents podran ser inclosos a la Intranet municipal, sempre que l'Ajuntament de Barcelona ho consideri oportú.
- r) 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.
- s) Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips subministrats en els terminis especificats en la clàusula 12 d'aquest plec.

4.6 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 informar, 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.

4.7 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 l'Ajuntament de Barcelona.
- 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 l'Ajuntament 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 Ajuntament de Barcelona.

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

4.8 Gestió del monitoratge dels equips

L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de supervisió i monitorització del total del parc instal·lat, validat i acceptat per part de la Ajuntament de Barcelona, que tindrà accés a la totalitat de l'eina de la informació del parc d'equips gestionats per l'adjudicatari, comptadors de còpia i impressió, nivell de consumibles en temps real, estat de connexió a la xarxa, direcció IP i identificador de tots els equips que tècnicament ho permetin.

Les eines de supervisió hauran de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Descobrir, visualitzar i monitoritzar l'estat de tot l'equipament
- Monitoratge en temps real accessible des de xarxa corporativa municipal
- Generació d'alertes en temps real i notificacions per e-mail i obrir incidències a les eines de ticketing de l'Ajuntament de Barcelona; aquestes alertes venen donades per la pro activitat del servei (p.ex. incidències tècniques, falta de consumibles,...)
- Visualització de problemes en temps real:
 - Dispositius aturats i motiu
 - Dispositius amb falta de consumibles
 - Dispositius amb problemes recurrents (ex. embussos)
- Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota (en línia/fora de línia).
- Actualitzar el firmware dels equips d'impressió.
- L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura amb la finalitat de proveir la prestació compromesa amb els centres que formen part de l'abast d'aquest contracte. Així mateix, facilitarà a la Ajuntament de Barcelona 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.
- Totes les configuracions i instal·lacions derivades de la implementació d'aquest software de monitorització que depenguin i/o impactin en elements informàtics i/o de comunicacions de l'àmbit tecnològic de l'Ajuntament de Barcelona s'hauran d'executar d'acord amb els criteris i estàndards que defineixi l'Institut Municipal d'Informàtica.
- Les tarifes de hosting, llicències, servidors, programacions, comunicacions, manteniment o qualsevol altre requisit que hagi de disposar l'adjudicatari i que pressuposi despesa econòmica, aniran a càrrec del propi adjudicatari.
- L'adjudicatari presentarà la informació d'usos i consums dels equips d'impressió mensualment.

4.9 Gestió de la retirada de l'equipament

En el moment de retirada de l'equipament amb el vistiplau de la Ajuntament de Barcelona, l'empresa adjudicatària haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips relacionats amb l'Ajuntament de Barcelona, 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 retirada 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.

4.10 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 de l'Ajuntament relacionat amb el servei.

L'adjudicatari 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 del Districte de l'Eixample i seran 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 pràctica i enfocada al cas particular de l'Ajuntament de Barcelona, per aquesta raó, no seran acceptades propostes de formació genèrica ni de caràcter comercial.

4.11 Formació dels usuaris

Després de la posada en marxa dels equips multifuncionals i en el termini màxim d'un mes, prèvia coordinació amb el responsable d'informàtica del districte, el personal tècnic de l'empresa adjudicatària formarà a les persones usuàries de les eines d'impressió, personal SAU i personal tècnic facilitant el coneixement que l'Ajuntament de Barcelona posa al seu abast, com conscienciar als usuaris de fer-ne un ús més sostenible de les mateixes.

Haurà de facilitar també manuals d'usuari del servei amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats ja sigui en línia o amb altres mitjans.

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 l'Ajuntament de Barcelona un servei de Help Desk, al qual els responsables del servei de l'Ajuntament puguin 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.

Juntament amb aquesta formació, l'adjudicatari comunicarà el pla de conscienciació ambiental, validat per l'Ajuntament de Barcelona, als diferents usuaris dels Centres que formen part de l'abast d'aquest contracte.

4.12 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 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 la Ajuntament de Barcelona. 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 la Ajuntament de Barcelona, ho haurà de comunicar amb antelació i consensuar els requisits amb la Ajuntament de Barcelona.

En aquesta situació, l'Ajuntament de Barcelona 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 la Ajuntament de Barcelona 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

Anteriorment ja s'ha explicat en el capítol 3 la situació actual que, en aquests moments, el contracte en vigor finalitza el dia 21 de desembre de 2023. L'adjudicatari del present plec serà l'únic responsable del servei d'impressió des del dia 22 de desembre de 2023 i haurà de complir amb el nivell de servei establert.

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

1ª Fase: Transició

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

Durant aquesta fase, l'adjudicatari, conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, 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. L'adjudicatari haurà de donar la informació requerida per l'Ajuntament, en tot cas, haurà de presentar la següent informació en el termini màxim de 10 dies naturals des de la formalització del contracte:

- 1- Equips, marca i model de les màquines multifuncionals.
- 2- Número de sèrie de les màquines multifuncionals.
- 3- Ubicacions.
- 4- MAC (Media Access Control).
- 5- Driver específic (no genèric) per cada un dels diferents models d'equip.

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



servei.

En cas de no poder completar la transició del servei en el temps definit, l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de perllongar el període de transició. En el cas de finalitzada aquest nou període la transició no hagi finalitzat, l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de resoldre el contracte.

L'adjudicatari presentarà el pla d'activació del servei, 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.

L'adjudicatari també presentarà el pla de transferència i retirada del maquinari actual, propietat de l'adjudicatari prestador del contracte en aquests moments, amb qui s'haurà de coordinar, i la seva substitució durant la fase de transformació. Aquest pla de transferència i retirada serà validat per l'Ajuntament de Barcelona. El nou maquinari haurà d'estar instal·lat com a mínim 48 hores abans de l'extinció de l'actual contracte (19 de desembre de 2023).

L'adjudicatari guanyador de la licitació també presentarà el pla de transferència del servei i de substitució dels equips durant la fase de transició coordinant-se amb l'adjudicatari anterior. Aquest pla de transferència i substitució d'equips serà validat per l'Ajuntament de Barcelona.

2ª fase: Transformació

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del servei d'acord amb la proposta presentada i validada, conjuntament, amb l'Ajuntament de Barcelona. La seva durada serà, com a màxim, de 4 setmanes.

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

- Manteniment de serveis actuals, assegurant que l'Ajuntament de Barcelona 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 el servei prestat.

El període de transformació serà de compliment obligatori pel proveïdor. A tal efecte, l'adjudicatari presentarà a l'inici de la fase el pla de transformació del servei, que serà validat per l'Ajuntament de Barcelona. En aquest pla de transformació s'haurà d'incloure:

- Estratègia d'implantació del pla:
 - Equips, marca i model
 - Ubicacions
 - Recursos personals, tècnics i materials necessaris
 - Cronograma amb les diferents fases de la transformació
 - Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental

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 les noves multifuncionals a la xarxa corporativa de la 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'Ajuntament de Barcelona 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 Ajuntament de Barcelona, en el format que aquests ho sol·licitin.

3ª Fase: Explotació o servei transformat

Un cop l'Ajuntament de Barcelona 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.

4ª Fase: Retirada dels equips i servei

Integrada en la fase d'explotació, l'adjudicatari haurà d'executar el pla de retirada de les impressores multifuncionals 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 o a qui aquest decideixi, mentre l'adjudicatari manté el nivell de servei de la fase d'explotació.

El licitador redactarà un pla de retirada del servei detallat que descriui totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a l' Ajuntament de Barcelona o a un tercer proveïdor, en els casos en els quals així es decideixi per part de l' Ajuntament de Barcelona. Aquest pla haurà d'incloure la retirada del servei, les iniciatives i projectes que s'han executat dins el contracte, un pla de coordinació amb el pròxim adjudicatari del següent contracte que es formalitzi, de forma que es garanteixi la continuïtat del servei, 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 retirada amb els de prestació del servei, sense cost addicional per a l' Ajuntament de Barcelona.

El Pla de retirada del servei haurà de complir com a mínim els següents principis i continguts i haurà de garantir en tot cas la continuïtat del servei mitjançant la coordinació amb el nou adjudicatari entrant:

- 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, segons el que disposa la clàusula 12 d'aquest plec en relació a la finalització del contracte, coordinant-se amb el adjudicatari entrant a la finalització del present contracte, per tal de garantir la continuïtat del servei.
 - la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, 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 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 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 a la finalització del contracte
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'Ajuntament de Barcelona o a tercers parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre l'Ajuntament de Barcelona i/o un tercer proveïdor designat per la mateixa.
- Durant la fase de retirada 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.
- L'adjudicatari podrà oferir el maquinari i els equips informàtics adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a tercers parts, d'acord amb l'Ajuntament de Barcelona per tal de facilitar la continuïtat del servei. La valoració dels equips es realitzarà de manera consensuada per totes les parts, atenent el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual.
- 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 en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a l'Ajuntament de Barcelona 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.

L'import del contracte es basa en els tres serveis, un d'ells determinat a tant alçat i dos determinats a través de preus unitaris:

a) Cost dels equips i còpies en b/n fixes mensuals:

El sistema de determinació del preu d'aquesta part del contracte és a tant alçat.

Aquesta part fixa inclou un volum mensual màxim de còpies impreses en negre de 44.781 pàgines que correspon a un total màxim de 537.372 pàgines impreses en negre anuals. Així mateix, aquesta part del servei inclou el lliurament i la instal·lació dels equips, el seu manteniment i gestió, l'assistència tècnica, desplaçaments, consumibles, programari de gestió, les targetes per a l'autenticació als equips d'impressió, informes, formació per a l'ús d'aquests equips.

Per aquest servei les ofertes no podran superar en cap cas l'import màxim a tant alçat de 34.929,18 euros (IVA exclòs).



b) Cost de l'excés de còpies blanc/negre:

El sistema de determinació del preu d'aquesta part del contracte és mitjançant preus unitaris.

Aquest servei correspon al preu per còpia de la part variable que dependrà de l'ús que se'n faci i equivaldria a l'excedent de còpies en negre a partir de la pàgina 44.782 de cada mes (a partir de la còpia 537.373 impresa anual).

Les ofertes no podran superar en cap cas l'import màxim unitari fixat per a aquest servei que és de 0,009 euros (IVA exclòs) per còpia.

c) Cost del servei de còpies en color:

El sistema de determinació del preu d'aquesta part del contracte és mitjançant preus unitaris.

Aquest servei es correspon amb el servei d'impressió de còpies en color. S'ha fet una estimació en volum d'aquest servei d'excés de 380.000 còpies anuals.

Les ofertes no podran superar en cap cas l'import màxim unitari fixat per a aquest servei que és de 0,051 € euros (IVA exclòs) per còpia.

Aquest contracte es facturarà mitjançant els següents conceptes:

El preu fixe: correspon al preu de la part fixa dels equips d'impressió, el seu manteniment i gestió.

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, formació per a l'ús d'aquests equips i un volum anual màxim de pàgines impreses en negre de **537.372** còpies. Per aquest servei les ofertes no podran superar en cap cas l'import màxim a tant alçat de 34.929,18 euros (IVA exclòs).

El preu unitari de la part variable: correspon al preu per còpia de la part variable que dependrà de l'ús que se'n faci, 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 conforma el cost variable de facturació.

La part variable inclou la dotació econòmica per:

- Part variable negre: Excedent de còpies en negre en un volum estimat de **358.248** pàgines anuals.
- Part variable color: Impressió en color: la impressió d'un volum estimat de **380.000** pàgines anuals.

Tots els càlculs s'han fet estimant impressió en format DIN A4, ja que el percentatge de la impressió en DIN A3 no és rellevant respecte al total de les còpies.

6.1 La determinació dels imports màxims, s'han fet segons els següents conceptes:

- **Cost fixe negre:** un import màxim de licitació de **34.929,18 €** (a 0.065 €/pàgina). Aquest import inclou la impressió de 537.372 pàgines b/n anuals.

- **Cost de l'excedent en negre:** Un import màxim de licitació de **3.224,23 €** (a 0,009€ /



pàgina, a partir de la pàgina 537.373 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 358.248 pàgines b/n anuals.

- **Cost color:** Un import màxim de licitació de **19.380,00 €** (a 0,051€ / pàgina, des de la primera pàgina impresa). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 380.000 pàgines color anuals.

DISTRICTE DE L'EIXAMPLE		12 MESOS	
VOLUM FIX/ VARIABLE PREU	TOTAL CÒPIES	PREU VOLUM FIX/CÒPIA	TOTAL sense IVA
Volum fix inclòs en blanc i negre	537.372	34.929,18€	34.929,18
Volum excedent estimat blanc i negre	358.248	0,009	3.224,23
Volum estimat color	380.000	0,051	19.380,00
TOTALS	1.275.620		57.533,41 €
21 % IVA			12.082,02
TOTAL PREU			69.615,43 €

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

Aquest import constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació.

Aquests imports són aplicables tant per a les pàgines impreses en DIN A4 com en DIN A3, ja que les impreses en DIN A3, no superen el 1% del total.

El servei d'escaneig de documents serà sense cost.

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 en la [Bústia de factures electròniques de l'Ajuntament de Barcelona](#).

També caldrà enviar mensualment, per correu electrònic, a la persona designada pel Districte de l'Eixample, 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, especificant les quantitats corresponents d'impressions de cada tipus i el seu preu unitari.

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



Tant la quota mensual com els costos de l'excedent 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 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'excedent. El licitador haurà d'enviar mensualment la informació sobre el nombre de pàgines no consumides.

Si al final del contracte, el Districte 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, i el responsable del contracte del Districte de l'Eixample 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, 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, 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.



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 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 l'informació de l'Ajuntament de Barcelona i els seus sistemes estan exposats.

7.6. Compliment normatiu

- L'Ajuntament de Barcelona definirà tots els estàndards normatius que apliquin en l'àmbit de la seguretat i continuïtat de la informació.
- Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts en els "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades" es poden consultar en la intranet de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'adjudicatari haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i participar en els cicles de vida de revisió dels mateixos; també haurà de donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació. Haurà de disposar dels procediments que explicitin com es porten a la pràctica aquestes normatives o estàndards.
- L'adjudicatari haurà de fer una proposta de pla d'acció, durant els primers 6 mesos des de la vigència del contracte, per donar compliment als requeriments de seguretat fixats pel l'Ajuntament de Barcelona.
- L'adjudicatari vetllarà pel compliment dels estàndards de l'Ajuntament de Barcelona i podrà serà auditat de forma anual.



- 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. 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 per a analitzar les viabilitats per a l'adequació.
- L'adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb l'Ajuntament de Barcelona 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.

7.7. 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.

7.8. Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informará a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert 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.



7.9. Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament de Barcelona. 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 l'adjudicatari.

7.10 Deures i obligacions del personal

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

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat 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 pertorqui 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'indica 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.

Es contemplarà el deure 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.

7.11 Formació i conscienciació

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



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

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

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

7.12 Informe de seguretat

L'adjudicatari elaborarà a petició de l'Ajuntament de Barcelona 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.

7.13 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 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.

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

L'Ajuntament de Barcelona definirà quan i quina informació bolcarà l'adjudicatari sobre el repositori central de traces corporatiu de l'Ajuntament de Barcelona 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.

7.14 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.

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 als 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 de Barcelona, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.15 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 segons es recull al marc normatiu del l'Ajuntament de Barcelona.

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

7.16 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.



7.17 Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'enciptació 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.

7.18 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.

7.19 Manteniment

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema, per això tindrà que 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 priorització tindrà en compte la variació del risc en funció de l'aplicació o no de l'actualització.



7.20 Compliment tècnic de la legalitat

L'Ajuntament de Barcelona, 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, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

7.21 Documentació

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

7.22 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, 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, 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 informará 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.
- 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 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.
- 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 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 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. 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 pel Districte de l'Eixample. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

http://www.ajsosteniblebcn.cat/ins_cat_cap_equipsinformatics_maq_67410.pdf

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 reduir 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 en 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.

En cas de centres de treball on es disposi d'un sistema establert per la recollida selectiva de consumibles serà l'empresa adjudicatària la que haurà de fer-se càrrec de la seva retirada.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament, quan aquests ho sol·licitin, els documents acreditatius de la gestió dels residus, que haurà d'incloure les quantitats recollides, i d'aquestes, les lliurades a gestors finalistes. L'adjudicatari garantirà davant de l'Ajuntament 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

- Consumibles: Els consumibles subministrats han de complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies perilloses definits en les ecoetiquetes tipus I (Àngel Blau, Cigne Nòrdic, Austrian Ecolabel) o equivalents.

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 pel Districte de l'Eixample, 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 del Districte de l'Eixample 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 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 subministrats.
- Nombre d'hores d'inactivitat de cadascuna de les impressores en els períodes mensuals amb la correlació de l'estalvi energètic que aquest temps representa.



- Nombre d'hores de la no funcionalitat del servei (caiguda de les infraestructures, serveis, connectivitat que impedeixin la prestació del servei).
- Nombre d'hores d' activitat del funcionament del servei.

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 al Districte de l'Eixample 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 de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona.

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

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 recepciona en l'eina de tiqueting.



- **Temps de resolució (TR):** el temps que transcorre des de que es recepciona 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.

9.4 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 Districte ho comuniqui al Servei d'Atenció al Usuari de l'Ajuntament de Barcelona (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.

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, com és el cas de Guàrdia Urbana.

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 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.

9.5 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.

9.6 Modificació i ampliació de l'ANS (acord de nivell de servei)

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 l'Ajuntament de Barcelona 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 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.

9.7 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:

El temps de resolució màxim davant una incidència: 48h.

En cas que la incidència no es pugués resoldre en aquest termini s'hauria de contactar amb el responsable d'informàtica del Districte de l'Eixample per avaluar la possible necessitat d'una màquina de cortesia durant la resolució del problema.

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

9.8 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 del Districte de l'Eixample dins 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 del Districte de l'Eixample.

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

- N° 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 Serveis Generals del Districte de l'Eixamples, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

En el cas de que la Direcció de Serveis Generals del Districte de l'Eixample sol·liciti un informe excepcional sota demanda, l'adjudicatari realitzarà l'entrega d'aquest en un termini no superiora 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 ampliï el detall de la informació.

9.9 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 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), 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 al 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 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 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 el Districte, 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.

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 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 el Districte, 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 d'un mes 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.

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. 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 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 i col·laborar per tal de facilitar el funcionament durant la fase de transició del següent contracte.