



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Hisenda
Departament de Sistemes

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT
DELS EQUIPS MULTIFUNCIÓ DE L'INSTITUT
MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA, AMB
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



Índex

1	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2	SITUACIÓ ACTUAL.....	3
2.1	Relació d'equips actuals	3
2.2	Volumetria	4
3	ABAST DEL CONTRACTE	4
3.1	Descripció dels serveis.....	4
3.2	Obligacions en l'execució del contracte	5
3.3	Horari.....	5
4	SEGUIMENT DEL SERVEI	6
4.1	Reporting i seguiment del servei	6
4.2	Acords de nivell de servei	6
4.3	Criteris i objectiu.....	7
4.4	Indicadors clau per a la gestió d'incidències	7
4.5	Tractament d'incidències	7
4.6	Tractament de problemes	8
4.7	Modificació i ampliació de l'ANS	8
4.8	Indicadors i nivells de servei durant l'execució del servei.....	9
4.9	Report d'incidències	9
5	PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA.....	10
6	FACTURACIÓ.....	10
7	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	10
8	CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	10
8.1	Confidencialitat	10
8.2	Accessos potencials	11
8.3	Seguretat dels equips, programes i informació.....	11
8.4	Responsable del contracte de l'empresa adjudicatària	12



1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de manteniment dels equips multifunció de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, en endavant IMHB. El servei consisteix en realitzar el manteniment i suport necessari per assegurar el correcte funcionament dels equips multifunció, impressió i escaneig, que inclou el manteniment de les màquines, el subministrament de consumibles i el tractament de les incidències del servei.

La localització de l'edifici de l'IMHB inclòs en l'objecte del contracte és Carrer Pallars, 200-202.

2 SITUACIÓ ACTUAL

2.1 Relació d'equips actuals

El parc de impressió actual es compon de 8 equips, que són els següents:

Marca	Model	Num. Sèrie	Especificacions tècniques	Data d'instal·lació
Canon	IR ADV C5235i	JWF03568	• Buffer pass unit G1 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE1 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1	26/11/2012
Canon	IR ADV C5235i	WGR05055	• PS PRT Kit AR1@E EU • Advanced Installation @E • RSOK Installation & Activation @E • Buffer pass unit G1 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE2 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1 • USB Device Port E4	26/11/2015
Canon	IR ADV C5235i	JWF03740	• Buffer pass unit G1 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE2 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1	26/11/2012
Canon	IR ADV C5235i	WGR04939	• PS PRT Kit AR1@E EU • Advanced Installation @E • RSOK Installation & Activation @E • Buffer pass unit G1 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE2 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1 • USB Device Port E4	26/11/2015
Canon	IR ADV C5235i	JWF03741	• Buffer pass unit G1 • Paper Deck Unit B2 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE2 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1	26/11/2012



Marca	Model	Num. Sèrie	Especificacions tècniques	Data d'instal·lació
Canon	IR ADV C5235i	WGR05053	• PS PRT Kit AR1@E EU • Advanced Installation @E • RSOK Installation & Activation @E • Buffer pass unit G1 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE2 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1 • USB Device Port E4	26/11/2015
Canon	IR ADV C5235i	WGR05026	• PS PRT Kit AR1@E EU • Advanced Installation @E • RSOK Installation & Activation @E • Buffer pass unit G1 • Cassette feeding unit AD2 • Super G3 FAX BD-AE2 • Staple finisher J1 • Color image reader unit F1 • USB Device Port E4	26/11/2015
Canon	IR ADV C5535i	XMH11922	• Advanced Installation @E • RSOK Activation @E • Super G3 FAX Board AS1 • Image Runner Advance C5535i MFP • Staple finisher Y1 • Buffer pass unit L1 • High Capacity Cassette feeding U • Micard Plus Cenv	21/12/2017

2.2 Volumetria

La volumetria dels equips abans esmentats és la següent:

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	225.600
Impressió Color	82.800
Impressió Total	308.400

3 ABAST DEL CONTRACTE

3.1 Descripció dels serveis

En aquest apartat es descriuen els treballs que conformen l'objecte del present contracte i que el contractista ha de realitzar durant l'execució del mateix:

- Manteniment tècnic de tots els equips multifunció de l'IMHB que inclou la substitució de peces o maquinària defectuosa. Totes les peces i recanvis subministrats han de ser originals.



- Gestió de les incidències, que inclou els materials i peces necessàries pel correcte funcionament dels equips, la seva posada en marxa, la mà d'obra i el desplaçament del personal tècnic especialitzat. El tractament de les incidències s'explica a l'apartat 4.5 del plec de prescripcions tècniques, i el temps de resposta i temps de resolució màxims per a la resolució de les incidències es detalla a l'apartat 4.8 del plec de prescripcions tècniques.
- Subministrament de tots els consumibles necessaris pel correcte funcionament dels equips (cartutxos, tòners, kits de manteniment, etc.) i la seva instal·lació si és necessari, per garantir que cap equip quedi aturat per falta de consumibles. Tots els consumibles subministrats han de ser originals. Queda exclòs el subministrament del paper. La recollida i la gestió dels tòners buits i dipòsits de tòner residual es fa juntament amb els altres residus generats per l'IMHB, per tant, no són objecte d'aquesta contractació.

3.2 Obligacions en l'execució del contracte

El contractista ha de complir els següents requisits:

- a) Ser fabricant dels equips o distribuïdor oficial autoritzat a portar a terme el manteniment d'aquests equips. En el cas de ser un distribuïdor ha d'aportar una declaració responsable del fabricant indicant que compleix els requeriments demanats.
- b) Garantir que els equips han de funcionar dintre de l'estructura corporativa.
- c) Utilitzar el programari Uniflow.
- d) Assegurar que totes les peces, consumibles i recanvis subministrats han de ser originals.
- e) Garantir que en el cas de no poder completar-se una reparació s'ha d'oferir un equip de la mateixa marca, model i característiques similars amb funcionalitats equivalents, sense cost addicional. Aquest equip ha d'utilitzar el programari Uniflow, a l'igual que l'equip substituït.

3.3 Horari

L'adjudicatari ha de prestar els seus serveis de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h.

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

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

- Projectes crítics i/o d'obligat compliment amb imprevistos.
- En desplegaments crítics que es realitzen fora de l'horari de servei, per tal de minimitzar l'impacte al ciutadà.
- Suport funcional a operacions especials de la plataforma.
- Incidències i problemes d'especial impacte i gravetat.

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

4 SEGUIMENT DEL SERVEI

4.1 Reporting i seguiment del servei

S'hauran de proporcionar els informes de seguiment del servei en les dates assenyalades pel responsable del contracte de l'IMHB.

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

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.
- Identificar els fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.

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

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

Informe del servei

Es realitzarà a petició de l'IMHB. El propòsit d'aquest informe és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatari i contindrà com a mínim:

- Seguiment dels nivells de servei. Visió general del servei assolit per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada element de servei.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

El format i el contingut dels informes serà validat per l'IMHB durant l'execució del contracte, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

Informe de Problema

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

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

4.2 Acords de nivell de servei

El responsable de l'IMHB farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari.

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

4.3 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'IMHB de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de l'IMHB.

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre l'IMHB 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'IMHB 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.

4.4 Indicadors clau per a la gestió d'incidències

Els indicadors clau per a la gestió d'incidències són els següents:

- **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.
- **Temps de resolució (TR):** el temps que transcorre des de que es recepciona la incidència o problema fins el moment en que un tècnic resol el problema.

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

4.5 Tractament d'incidències

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia o escaneig, inclosa la impossibilitat de 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 amb l'antelació suficient.

L'aparició d'incidències i avaries podrà produir-se perquè l'IMHB ho comuniqui a l'adjudicatari, o perquè el sistema d'alarma de l'equip ho comuniqui automàticament a l'adjudicatari.

Les incidències atribuïbles als equips multifunció es classificaran per criticitat per tal d'obtenir

indicadors. Aquesta classificació serà en principi la següent, encara que podrà ser modificada per l'IMHB:

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

S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 08:00h a 18:00h.

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

4.6 Tractament de problemes

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

L'adjudicatari serà el responsable d'identificar i diagnosticar la causa arrel de les incidències associades als problemes que s'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 ha d'informar el detall de l'operativa que s'ha seguit per a la implementació de la seva resolució.

4.7 Modificació i ampliació de l'ANS

És molt important per la gestió del servei complir amb els acords requerits en aquest plec, que poden ser revisats conjuntament entre l'IMHB 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'IMHB 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.

4.8 Indicadors i nivells de servei durant l'execució del servei

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

- Temps de Resposta màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 6 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Molt crítiques: és de 2 hores, de dilluns a divendres.
- Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 9 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Crítiques: és de 7 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Molt crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.

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

4.9 Report d'incidències

De manera mensual, l'empresa adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades, a entregar al responsable del contracte de l'IMHB mitjançant correu electrònic.

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

- N^o 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 ha de ser validat per l'IMHB, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

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

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

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



5 PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta a través de la plataforma electrònica, conforme s'estableix al plec de clàusules administratives que regeix la present licitació. La documentació tècnica ha de ser en suport electrònic i tots els arxius hauran d'estar en format pdf, no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.

La proposta presentada ha de detallar per cada equip el següent:

- Preu manteniment mensual.
- Preu unitari per pàgina en blanc i negre.
- Preu unitari per pàgina en color.

6 FACTURACIÓ

La facturació del servei serà mensual i detallada per cadascun dels equips. El detall ha d'incloure el cost de:

- Manteniment dels equips
- Impressió per pàgina en blanc i negre
- Impressió per pàgina en color

Totes les factures i albarans s'emetràn de forma electrònica.

L'adjudicatari està obligat a lliurar la informació que correspongui, i el responsable del contracte de l'IMHB vetllarà pel seguiment del contracte.

7 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

El present contracte tindrà una vigència d'un any, o bé finalitzarà quan es posin en marxa els equips de la nova licitació que s'està preparant

8 CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

8.1 Confidencialitat

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

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

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

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

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

8.2 Accessos potencials

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

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

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

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

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

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

8.3 Seguretat dels equips, programes i informació

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



8.4 Responsable del contracte de l'empresa adjudicatària

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

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