



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Hisenda
Departament de Sistemes

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL
SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS PER AL SERVEI
D'IMPRESSIÓ, ESCANEIG I CÒPIA DE DOCUMENTS DE
L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE L'AJUNTAMENT
DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ
PÚBLICA SOSTENIBLE**



Índex

1	SITUACIÓ ACTUAL.....	3
1.1	Relació d'equips actuals	3
1.2	Volumetria	3
2	ABAST DEL CONTRACTE	3
2.1	Descripció dels serveis.....	3
2.2	Plataforma corporativa d'impressió: HCP	4
2.3	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari.....	4
2.4	Tipologia d'equips a instal·lar	5
2.5	Requisits mínims dels equips.....	5
2.6	Revisió prèvia a l'adjudicació.....	7
2.7	Gestió dels inventaris	7
2.8	Gestió del monitoratge dels equips	8
2.9	Formació dels usuaris	8
2.10	Model de relació.....	9
2.11	Horari.....	10
3	FASES DEL CONTRACTE	10
4	SEGUIMENT DEL SERVEI	12
4.1	Reporting i seguiment del servei	12
4.2	Acords de nivell de servei	13
4.3	Criteris i objectiu.....	13
4.4	Indicadors clau per a la gestió d'incidències	13
4.5	Tractament d'incidències	14
4.6	Tractament de problemes	14
4.7	Modificació i ampliació de l'ANS	15
4.8	Indicadors i nivells de servei durant l'execució del servei.....	15
4.9	Report d'incidències	15
4.10	Gestió del parc i comunicació amb el servei tècnic.....	16
5	PLA DE MILLORA CONTÍNUA	16

1 SITUACIÓ ACTUAL

En aquests moments, el servei l'està prestant l'adjudicatari del contracte licitat en el seu moment, i aquest contracte té com a vigència màxima el dia 31 de desembre de 2024.

Els nous equips han d'estar subministrats, implantats i en condicions d'entrar en servei a partir del dia 1 de gener de 2025.

Es farà càrrec de la gestió del parc objecte del contracte i, tal com s'explica més endavant, després d'un procés d'inventariat i definició de processos, haurà de procedir a dur a terme una fase de transformació del mateix, que implicarà la substitució de tots els equips actualment existents.

1.1 Relació d'equips actuals

El parc d'impressió actual es compon de 8 equips, classificats segons les tipologies següents:

Tipologia	Marca- Model	Descripció	Nombre d'equips
GRUP 1	Canon IR ADV C5535i	MF Color A3 30 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	1
GRUP 2	Canon IR ADV C5235i	MF Color A3 35 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	7
TOTAL			8

1.2 Volumetria

La volumetria dels equips abans esmentats és la següent:

Tipologia	Número de còpies anual
Impressió B/N	225.600
Impressió color	82.800
Impressió total	308.400

2 ABAST DEL CONTRACTE

2.1 Descripció dels serveis

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

- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte en règim de lloguer.
- Proporcionar funcions d'impressió, còpia i escaneig, tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.



- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona, descrita a l'apartat 2.2 del present document.
- Oferir els serveis d'impressió, escaneig i còpia.

2.2 Plataforma corporativa d'impressió: HCP

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'una plataforma corporativa d'impressió basada en el software HCP. Aquesta plataforma de gestió i control del parc d'impressió inclou totes les eines de seguretat, control, auditoria i monitorització.

Les principals funcionalitats que ofereix aquesta plataforma són:

- Tenir la capacitat de gestionar un entorn de multi-impressora i multi-marca.
- Permetre establir polítiques d'impressió en base a regles prefixades que estableixi l'Ajuntament de Barcelona (per usuari, per màquina, per tipologia d'impressió, per cost, gestió de quotes, control de costos ... etc.) i ofereix la possibilitat d'informar a l'usuari per mitjà de missatges emergents.
- Integrar amb AD/LDAP. La solució permet també la integració amb sistemes d'informació de gestió documental.
- Permetre l'establiment de quotes per volum de pàgines impreses, tant b/n com color, per periodicitat, usuaris i grups.
- No limitar el nombre d'usuaris que puguin utilitzar el servei.
- Permetre implementar un servei "*follow me*" o equivalent, de manera que sigui accessible pels usuaris que ho requereixin des de qualsevol ubicació de l'IMHB, d'acord amb les normes de seguretat requerides. Així, cada cop que s'envii a imprimir per un equip multifuncional, la impressió no sortirà fins que l'usuari es personi a l'equip i alliberi el treball.
- Complir els protocols de seguretat AAA (*Authentication, Authorization, Accounting*):
 - Autenticació: en equips multifunció els usuaris hauran de desbloquejar l'equip utilitzant tant la seva targeta d'usuari com les seves credencials.
 - Autorització: en equips multifunció el sistema d'autenticació validarà amb el sistema de gestió d'impressió les polítiques de l'usuari per autoritzar/denegar la funcionalitat demandada.

2.3 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

Tots els equips que el proveïdor subministri han de ser nous i de la mateixa marca i model.

L'adjudicatari conservarà la propietat dels equips subministrats.

El parc d'equips instal·lat ha 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 han de complir els processos i

procediments marcats per l'Ajuntament de Barcelona.

2.4 Tipologia d'equips a instal·lar

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

Característiques mínimes	Nombre d'equips
MF Color A3 30 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	8

2.5 Requisits mínims dels equips

- a) Els equips multifuncionals han de tenir la capacitat d'imprimir, copiar, escanejar a doble cara de forma automàtica, en blanc/negre i en color. Es consideren els valors següents com a **requisits mínims**:
- Velocitat d'impressió: 30 ppm (pàgines per minut)
 - Velocitat d'escaneig:
 - 250 ipm (imatges per minut)
 - 120 ipm (imatges per minut)
 - Temps màxim de la primera còpia en B/N: 10 segons
 - Temps màxim de la primera còpia en color: 12 segons
 - Disc dur de 256 GB SSD
 - Memòria RAM de 3 GB
 - 4 unitats (*cassette*) independents per entrada de paper A5/A4/A3
 - Alimentador manual (safata multi usos) d'entrada de paper
 - *Finisher* (finalitzador grapador) extern. 2 safates, grapat a la cantonada fins a 10 pàgines, paper 64 gr/m². Safata de sortida amb capacitat mínima per 2.500 fulls
 - Safata d'entrada ha de permetre escaneig de múltiples documents, alimentador automàtic de documents a doble cara, mínim 150 fulls
 - Ha de suportar els formats d'escaneig: PDF, PDF/A, JPG i TIFF
 - Protecció dades SSD i xifrat de dades SSD, plataforma segura TPM 2.0, verificació inicial del sistema i detecció d'intrusos TLS 1.3
 - Consum elèctric típic (TEC) màxim de 0,40 kWh/setmana
 - Connexió a xarxa (LAN Ethernet)
- b) Tots els equips han de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal, i permetre la funció d'escanejar el document a una unitat de la xarxa ("Scan to folder"). Els equips també han de permetre la funció d'escaneig a correu electrònic ("Scan to mail").
- c) Tots els equips han de permetre tenir una agenda de rutes d'escaneig a xarxa pre-definides



amb unes credencials pre-carregades. És a dir, les persones usuàries han de poder escanejar a una d'aquestes rutes pre-definides sense haver-les de teclejar cada cop ni introduir l'usuari i password cada cop.

- d) Tots els equips han d'incorporar Postscript original de base, no poden ser emulacions.
- e) Tots els equips han de poder integrar-se a la plataforma corporativa d'impressió basada en el producte HCP (Hybrid Cloud Platform) i, per tant, han de ser homologats i compatibles amb aquest software, en la versió concreta d'aquest producte que hi hagi instal·lada a l'Ajuntament en el moment de desplegar les impressores. En el moment de redacció d'aquest plec, aquesta versió és la 3.39, però és susceptible de ser actualitzada durant el transcurs del tràmit d'aquest contracte o de la seva fase de transició per motius de seguretat, necessitats i/o millora del servei (en base als criteris de gestió de l'IMI). Les llicències HCP individuals necessàries pels equips d'impressió objecte del contracte han de ser adquirides, subministrades i instal·lades als equips per part de l'adjudicatari.
- f) Tots els equips han de garantir els requisits d'idoneïtat tècnica per impressió i fotocòpia segons la norma EN 12281 o equivalent, per paper reciclat i no reciclat.
- g) Tots els equips han 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.
- h) Cada equip ha de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació. Els consumibles de tòner de blanc i negre i de cada color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- i) Tots els equips instal·lats han de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
- j) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari han de tenir activat el protocol de SMTP.
- k) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari han d'admetre la possibilitat de posar com a nom intern l'identificador de l'equip proposat per l'IMHB.
- l) Tots els equips multifuncionals han de disposar de lectors de targetes intel·ligents d'usuari. El lector de targetes ha de ser compatible amb la solució HCP i suportar la tecnologia MIFARE, i totalment compatibles amb les targetes MIFARE de l'IMHB. El lector haurà d'estar integrat al dispositiu, és a dir, ha de ser un lector intern a l'equip.
- m) Tots els equips han d'incloure un sistema d'impressió segura amb autenticació d'usuaris per a la impressió, còpia i escaneig, de manera que només s'imprimeixi en el moment que l'usuari s'identifiqui. Aquesta autenticació ha de poder fer-se mitjançant:
 - targeta d'identificació de l'usuari de l'IMHB.
 - introducció del codi d'usuari i contrasenya del Directori Actiu.
- n) Tots els equips multifuncionals han de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada, amb les 4 unitats (*cassette*) i el *finisher* (finalitzador) extern.
- o) Els equips multifuncionals han de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, PDF/A, TIFF, XPS, JPEG.
- p) Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics han de seguir els



procediments marcats per l'Ajuntament de Barcelona.

- q) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- r) L'adjudicatari ha d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'IMHB. Aquestes etiquetes les proporcionarà l'IMI.

2.6 Revisió prèvia a l'adjudicació

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

Aquest equip s'haurà de lliurar a les instal·lacions de l'IMHB, Carrer Pallars, 200-202, 08005 Barcelona, de 08:00 a 14:00 hores, o a la ubicació que el Departament de Sistemes de l'IMHB determini, que sempre serà dintre de la ciutat de Barcelona.

En el cas que sigui una ubicació diferent a la de les instal·lacions de l'IMHB, l'adjudicatari s'encarregarà de traslladar l'equip a la ubicació definitiva que el Departament de Sistemes de l'IMHB determini, sense cap cost per l'IMHB.

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

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

2.7 Gestió dels inventaris

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

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

- Marca
- Model
- Número de sèrie
- Nom intern d'identificació
- IP
- Cua assignada d'impressió
- Ubicació d'acord amb les especificacions i camps d'informació indicats per l'IMHB



2.8 Gestió del monitoratge dels equips

L'adjudicatari ha d'aportar un sistema d'alertes sobre incidències i manca de consumibles dels equips instal·lats, validat i acceptat per part de l'IMHB, que ha de permetre la generació d'alertes en temps real de notificacions per correu electrònic d'incidències tècniques o falta de consumibles.

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'han d'executar d'acord amb els criteris i estàndards que defineixi l'IMI.

L'eina de monitoratge haurà de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Visualització dels equips d'impressió i el seu estat
 - Apagat/encès
 - Estat de connexió a la xarxa
 - Nivell dels consumibles
 - Comptadors de còpies i impressions
 - Estat físic (funcionant, amb avaries...)
 - ...
- Generació d'alertes en temps real per a notificar nivells baixos de tinta
- Generació d'alertes en temps real per notificar incidències tècniques
- Generació d'informes sobre els diferents aspectes monitoritzats
- Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota
- Actualització el firmware dels equips d'impressió

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

Els referents de l'IMHB i l'IMI disposaran d'accés a aquesta eina, mitjançant un panell de control.

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.

2.9 Formació dels usuaris

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

L'adjudicatari ha de presentar durant els primers quinze dies posteriors a la formalització del contracte la seva proposta del pla de formació detallat pels usuaris i pel personal tècnic

responsable de l'IMHB, per donar-los a conèixer les característiques i funcionament dels serveis.

El pla de formació haurà d'incloure com a mínim:

- Metodologia
- Calendari

Per a la formació del personal tècnic:

- Manuals d'usuari del servei amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats
- Documentació de processos, base de dades de coneixement, etc
- Disponibilitat contínua via web

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

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

L'IMHB validarà el pla de formació respecte a la planificació, continguts, número d'assistents i temps previst, podent ser modificat si ho considera oportú.

S'han de realitzar les sessions de formació necessàries 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 ha de posar a disposició de l'IMHB un servei de *Help Desk*, al qual els responsables del servei de l'IMHB 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.

2.10 Model de relació

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

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

Amb l'objectiu de fer un seguiment del servei, es nomenarà un Comitè de Seguiment integrat pels membres que designi l'IMHB i els representants que designi l'adjudicatari.

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

2.11 Horari

L'adjudicatari prestarà 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 haurà d'assumir el cost econòmic com a servei bàsic d'aquest contracte sense que s'incrementi el cost de l'import adjudicat.

3 FASES DEL CONTRACTE

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatari és el responsable de la posada en marxa del servei. Per això, l'adjudicatari designarà un cap de projecte, qui serà el responsable d'impulsar i liderar la implantació, coordinant a totes les parts i actors involucrats. Aquest cap de projecte serà l'interlocutor amb l'IMHB i serà qui respondrà davant dels problemes que puguin sorgir i els retards que es puguin ocasionar.

El contracte s'executarà seguint les fases que es detallen a continuació.

- **Revisió prèvia a l'adjudicació**

Tal i com s'indica a l'apartat 2.6 del present document.

- **Subministrament i implantació**

La fase de subministrament i implantació dels equips s'iniciarà el dia que entri en vigor el contracte i la seva durada màxima serà de 30 dies.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari ha de subministrar els equips objecte del contracte, implantar-los i realitzar les proves d'integració amb els sistemes corporatius, de manera que els equips quedin totalment operatius per a la seva entrada en servei a partir del dia 1 de gener de 2025.

L'adjudicatari ha de proporcionar durant aquesta fase, i sense cost addicional, els recursos tècnics suficients per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar els equips subministrats a la xarxa corporativa de l'Ajuntament, les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió, la instal·lació de les llicències HCP i la seva integració corporativa.

L'adjudicatari tindrà en compte que, durant aquesta fase, haurà d'evitar interferir en la prestació continuada de l'actual servei, minimitzant el seu impacte i garantint la transparència del procés.



Durant aquesta fase, l'adjudicatari, conjuntament amb l'IMHB, 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 correcta execució del contracte.

L'adjudicatari presentarà un pla d'implantació amb les activitats a realitzar, que inclourà, entre d'altres, les eines que farà servir, la verificació de que la documentació estigui disponible i la gestió dels usuaris.

Aquest pla d'implantació serà validat per l'IMHB i haurà d'incloure:

- Cronograma amb les diferents tasques.
- Estratègia d'implantació, amb els equips i les ubicacions.
- Recursos personals, tècnics i materials necessaris.
- Pla de proves d'integració dels equips instal·lats.
- Pla de formació d'usuaris.
- Adreça MAC i Serial Number dels dispositius (informació necessària per fer les reserves d'IP).

Aquest pla d'implantació haurà de tenir en compte les següents fases:

- Recollida d'informació sobre els equips multifunció (10 dies). L'adjudicatari ha de facilitar totes les dades tècniques dels equips, entre els que s'inclou la seva adreça MAC Address i el seu Serial Number.
- Preparació prèvia al desplegament (mínim 2 setmanes). Tasques que ha de fer l'IMI per la creació dels elements tècnics lògics necessaris pel desplegament (assignació de números d'inventari, reserva d'IPs, registre de les impressores al servidor, connector de correu...)
- Prova pilot (3 dies). S'instal·la un sol equip i es deixa en observació en l'entorn productiu durant 3 dies.
- Desplegament. Instal·lació dels equips i posada en marxa del servei.
- **Explotació del servei**

Un cop l'IMHB doni el seu vistiplau, a partir del dia 1 de gener de 2025, el servei entrarà en règim permanent de prestació durant la durada del contracte, aplicant les condicions d'execució i mecanismes de seguiment i gestió definits.

Durant la fase d'explotació del servei, en el cas que hi hagi hagut qualsevol modificació, l'adjudicatari caldrà que retorni aquesta informació a l'IMHB, en el format que aquest ho sol·liciti.

El servei es prestarà assegurant que l'IMHB continua rebent en tot moment el nivell de qualitat requerit i aplicant les condicions d'execució definides en el plec.



- **Devolució**

Abans de la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la retirada dels equips subministrats sense cost addicional per l'IMHB, previ acord amb el Departament de Sistemes de l'IMHB.

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

Memòria anual

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



Informe de Problema

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

L'adjudicatari lliurará 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.

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, 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.

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

- **Temps d'atenció o resposta (TA):** 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):** 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 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 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.

També és possible que els usuaris que detectin incidències en els serveis d'impressió, còpia i/o escaneig les notifiquin a través del SAU de l'Ajuntament de Barcelona. El SAU les registrarà 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 també hauran de ser registrades a l'eina de l'Ajuntament de Barcelona.

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.

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

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'IMHB l'esmentat canvi.

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 haurà 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.

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

- Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 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 ha d'elaborar un llistat d'incidències generades, a entregar al responsable del contracte de l'IMHB a través de 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 correus electrònics
- 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 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 tal que amplii el detall de la informació.

4.10 Gestió del parc i comunicació amb el servei tècnic

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

Tota l'activitat tècnica, respecte a notificacions al servei tècnic, es realitzarà a través de l'IMHB, tant per a incidències com per a noves peticions. També es considera incidència la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles (a excepció del paper).

L'adjudicatari rebrà un avís de la incidència i informarà de la seva resolució amb la informació adient. 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'IMHB pugui realitzar aquestes comunicacions i el seguiment de l'estat de la resolució.

5 PLA DE MILLORA CONTÍNUA

Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari d'acord amb l'IMHB, 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'IMHB.

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'IMHB proposi.