



Plec de prescripcions tècniques del servei d'impressió, escaneig i còpia de document als centres i edificis de l'àmbit de gestió del Districte de Ciutat Vella, amb mesures de contractació pública sostenible.



Índex

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
1.1	Objecte del contracte.....	4
1.2	Estructura del contracte	4
2.	ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE	5
2.1	Abast.....	5
2.2	Objectius.....	5
2.3	Plataforma corporativa d'impressió.	6
3.	SITUACIÓ ACTUAL.....	8
3.1	Obligacions de l'adjudicatari actual	8
3.2	Continuïtat del servei	8
3.3	Volumetria actual	8
4.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	9
4.1	Funcionalitats específiques del servei	9
4.2	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari	10
4.3	Tipologia d'equips a instal·lar	10
4.4	Requisits mínims dels equips	11
4.5	Obligacions en l'execució del contracte.....	13
4.6	Condicions per a la gestió del servei	15
4.7	Formació dels usuaris del servei d'impressió	17
4.8	Pla de Qualitat	18
4.9	Model de relació	18
4.10	Localització.....	19
4.11	Horari	19
5.	DURADA I PROCÉS DE DESPLEGAMENT DEL SERVEI	20
5.1	Durada del contracte	20
5.2	Procés de desplegament del servei	20
6.	ASPECTES ECONÒMICS I FACTURACIÓ	23
6.1	Determinació dels imports màxims de licitació	23
6.2	Facturació	24
7.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES.....	26
7.1	Responsable de seguretat.....	26
7.2	Propietat Intel·lectual	26
7.3	Comunicacions externes.....	27
7.4	Seguretat dels equips, programari i informació	27
7.5	Incompliment de les normes de seguretat	27
7.6	Model de gestió de la seguretat.....	27
7.7	Compliment normatiu	27
7.8	Control del compliment normatiu.....	28



7.9	Gestió d'Incidents.....	28
7.10	Confidencialitat	28
7.11	Antimalware	28
7.12	Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris	29
7.13	Criptografia i certificats	29
7.14	Compliment LOPD	29
8.	ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS	31
8.1	Pla de conscienciació ambiental.....	31
8.2	Aspectes ambientals que haurà de complir l'empresa adjudicatària	31
8.3	Instal·lació d'equips nous	31
8.4	Tasques de manteniment	31
8.5	Retirada d'equips	32
8.6	Residus de consumibles	32
8.7	Requeriments tècnic-ambientals dels equips	32
9.	PLA DE MILLORA CONTÍNUA	34
10.	SEGUIMENT DEL SERVEI	35
10.1	Tractament d'incidències	35
10.2	Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei.....	35
10.3	Report d'incidències.....	36
10.4	Gestió del parc i comunicació amb SAU	36
10.5	Reporting i seguiment del servei	37
11.	GARANTIES	40
12.	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	41



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la provisió del servei d'impressió, escaneig i còpia de documents als centres i edificis de l'àmbit de gestió del Districte de Ciutat Vella, amb mesures de contractació pública sostenible.

Aquest servei inclou el trasllat i la instal·lació dels equips d'impressió, el programari de gestió, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament i la instal·lació de consumibles, la 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 i la facturació.

1.2 Estructura del contracte

La licitació inclou les següents prestacions:

- Subministrament, instal·lació, gestió, manteniment i assistència dels equips. Integració dels equips a la plataforma corporativa d'impressió l'Ajuntament de Barcelona, basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Servei d'assistència tècnica, personal de suport i assistència als usuaris.
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles.
- Subministrament de les targetes o dispositius per l'autenticació dels usuaris.
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines de control i govern del servei.
- Retirada, trasllat, donació o destrucció de l'equipament antic.
- Trasllat de l'equipament en cas necessari.
- Formació sobre l'ús dels equips.
- Gestió de l'inventari de màquines d'impressió.
- Elaboració dels informes de servei requerits.
- Gestió de la facturació.
- Retirada de l'equipament quan finalitzi el contracte.

Aquesta relació no és limitativa i podrà variar en base a les necessitats funcionals de l'àmbit de gestió municipal.



2. ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE

2.1 Abast

L'abast del contracte de serveis és la impressió, escaneig i còpia de documents en màquines multifunció en equipaments al Districte de Ciutat Vella de l'Ajuntament de Barcelona.

Localitzacions d'edificis

La localització dels edificis a què afecta aquest servei és la següent:

Edificis	Adreça
Seu del Districte de Ciutat Vella	Plaça Bonsuccés 3, 08001 Barcelona
Subseu del Districte de Ciutat Vella	Carrer Ramelleres 17, 08001 Barcelona
Arxiu del Districte de Ciutat Vella	Carrer dels Àngels 1-3, 08001 Barcelona
Caserna Guàrdia Urbana Ciutat Vella	La Rambla 43, 08002 Barcelona
Biblioteca Gòtic – Andreu Nin	La Rambla 30-32, 08002 Barcelona
Biblioteca Sant Pau – Santa Creu	Carrer del Carme 47, 08001 Barcelona
Biblioteca Francesca Bonnemaison	Carrer Sant Pere més Baix 7, 08003 Barcelona
Biblioteca Barceloneta La Fraternitat	Carrer Felícia Fuster i Viladecans 8, 08003 Barcelona
Centre Cívic Barceloneta	Carrer Conreria, s/n

S'adjunta a l'annex 1 els models dels equips per ubicació.

Aquesta relació no és limitativa i podrà variar en base a les necessitats funcionals de l'àmbit de gestió municipal del Districte.

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.

2.2 Objectius

L'Ajuntament de Barcelona ha definit els següents objectius per al present contracte:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig, tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.
- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona, descrita al punt 2.3.
- Optimitzar, racionalitzar i modernitzar els recursos d'impressió mitjançant la consolidació de dispositius que ho facin possible d'una manera ecològica i eficient.
- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte, mitjançant el proveïment d'eines per la monitorització completa del servei en temps real del consum de pàgines per cada dispositiu, l'estat de les màquines i el 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.

- Promoure l'estalvi d'ús i controlar la despesa d'impressió i copia, mitjançant la incorporació de sistemes que evitin les impressions no desitjades.
- Afavorir la seguretat i privacitat amb una cua virtual d'impressió (*follow me*).
- Generar informes detallats d'utilització segons àmbits de negoci, organisme, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc., que s'adreçaran per correu electrònic a la persona responsable que designi l'Ajuntament de Barcelona.
- Oferir els següents serveis d'impressió i còpia:

➤ Còpies B/N:

- Fixe mensual fins a 80.000 còpies mensuals.
- Còpies excés: es computaran sempre i quan no hi hagi una acumulació de còpies no impreses de mesos anteriors. Les còpies no consumides s'aniran acumulant per descomptar-se d'aquelles factures posteriors en què hi existeixi excedent de còpies.

➤ Còpies color

2.3 Plataforma corporativa d'impressió.

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'una plataforma corporativa d'impressió basada en el software HCP. Aquest software ha estat homologat per l'Institut Municipal d'informàtica.

La 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, etc...)
- Integrar amb AD/LDAP. La solució permet també la integració amb sistemes d'informació de gestió documental.
- 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'IMI, 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 la seva targeta d'usuari o sistema anàleg i amb credencials d'usuari.

En la resta d'impressores l'autenticació parteix, principalment de l'autenticació a l'ordinador personal, tot i que en alguns casos també es requerirà autenticació mitjançant credencials d'usuari.

➤ 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.
- En la resta d'impressores les restriccions es validen per l'autenticació a l'ordinador personal.



- Accounting (comptabilització):
 - Totes les activitats d'impressió s'hauran de comptabilitzar incloent informació d'usuari, funcionalitat utilitzada, nombre de pàgines, ...
 - Permetre generar informes per extreure informació detallada 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, etc...
 - Permetre la generació d'informes per històric.
 - Conèixer el consum per dispositiu, per usuari, per grup d'usuaris i departaments.
 - Oferir la possibilitat d'impressió des de dispositius mòbils.



3. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment, el servei d'impressió, escaneig i còpia de documents al Districte de Ciutat Vella de l'Ajuntament de Barcelona l'està prestant l'adjudicatari del contracte licitat en el seu moment.

3.1 Obligacions de l'adjudicatari actual

A la finalització del contracte actual, l'adjudicatari que presta el servei actualment té l'obligació contractual de retirar els equips que formen part del seu servei, en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del mateix i sense cost addicional pel Districte de Ciutat Vella de l'Ajuntament de Barcelona. Igualment, l'adjudicatari que presta el servei actualment té l'obligació contractual de coordinar-se amb l'adjudicatari guanyador de la present licitació i que passi a prestar el servei.

3.2 Continuitat del servei

L'adjudicatari de la present licitació prestarà el servei des del primer dia en el que entri en vigor el contracte. Es farà càrrec de la gestió del servei del parc actual 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 podrà implicar la substitució de tots els equips actualment existents.

Mentre es trobi el contracte en la fase de transició al nou prestatari del servei, i tal com s'explica més endavant, l'adjudicatari de la present licitació s'haurà de coordinar amb l'actual prestador del servei per al manteniment del servei en els nivells de qualitat actuals.

3.3 Volumetria actual

La volumetria total dels equips esmentats és la següent:

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	1.140.000
Impressió Color	550.000
Impressió anual	1.690.000

El paper utilitzat és 100% reciclat.



4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1 Funcionalitats específiques del servei

Les funcionalitats del servei són:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig, tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió
- Tenir la capacitat d'implementar un servei "follow me" o equivalent, de manera que sigui accessible pels usuaris que ho requereixin des de qualsevol ubicació del Districte, 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.
- Permetre establir quotes d'impressió per usuaris, així com poder notificar als usuaris en el moment d'imprimir, el cost de la impressió o el nombre d'impressions acumulades.
- Tenir la capacitat d'establir criteris en funció dels perfils d'usuari, amb mecanismes d'autenticació mitjançant targeta intel·ligent o sistema anàleg i credencials d'usuari, referent a:
 - quotes de pàgines si s'estima oportú
 - permetre/denegar la possibilitat d'imprimir a color
 - permetre/denegar totes les funcionalitats de les multifuncions
- Integrar-se amb el directori actiu corporatiu (*Active Directory*). La solució cal que permeti també la integració amb sistemes d'informació de gestió documental.
- Implementar una eina de gestió i control del parc d'impressió que sustenti totes les funcionalitats esmentades en aquest apartat i que compleixi els requisits marcats als següents sub-apartats i els protocols de seguretat AAA (*Authentication, Authorization, Accounting*):
 - Autenticació:
 - En equips multifunció els usuaris hauran de desbloquejar l'equip utilitzant la seva targeta d'usuari o sistema anàleg i amb credencials d'usuari.
 - En la resta d'impressores l'autenticació parteix, principalment de l'autenticació a l'ordinador personal, tot i que en alguns casos també es requerirà autenticació mitjançant credencials d'usuari.
 - 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.
 - En la resta d'impressores les restriccions es validen per l'autenticació a l'ordinador personal.
 - Accounting (comptabilització)
 - Totes les activitats d'impressió s'hauran de comptabilitzar incloent informació d'usuari, funcionalitat utilitzada, nombre de pàgines, etc.
- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del servei en temps real, pel que fa al consum de pàgines per cada dispositiu, l'estat de les màquines i pel que fa al nivell dels consumibles dels dispositius per mitjà de la generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o la gestió de la substitució dels consumibles.



- Generar informes detallats d'utilització del servei segons àmbits de negoci, organisme, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc.
- Permetre informar a l'usuari del cost de la impressió abans d'enviar el treball a imprimir, en el cas de que fos necessari.
- Crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin.

4.2 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

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

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

Per a la correcta gestió del parc de maquinari, 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.

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. Cada impressora necessita una llicència d'HCP. Aquesta ha de ser gestionada i adquirida per l'adjudicatari, i el seu cost està inclòs dins l'import del contracte

La gestió d'incidències ha de passar pels canals, procediments i eines de l'IMI (SAU, etc.). L'adjudicatari s'ha d'integrar en aquests.

4.3 Tipologia d'equips a instal·lar

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

GRUP	CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES
Tipus 1	MF Color A3 36 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes
Tipus 2	MF Color A4 33 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes
Tipus 3	MF B/N A4 40 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes
Tipus 4	IMP B/N A4 40 ppm, 2x500 fulls



Grup	Nombre d'equips	Accessoris addicionals
TIPUS 1	20	2 equips amb safates classificadores i grapadora finalitzadora (veure annex 1)
TIPUS 2	3	
TIPUS 3	9	
TIPUS 4	8	

4.4 Requisits mínims dels equips

Caldrà que els equips subministrats per l'empresa adjudicatària compleixi, almenys, els següents requisits:

- a) Els equips multifuncionals tindran la capacitat d'imprimir, copiar, escanejar a doble cara de forma automàtica, en blanc/negre i en color. La resta d'equips (impressores) tindrà la capacitat d'impressió a doble cara de forma automàtica. Es consideren els valors següents com a requisits mínims:
- Velocitat d'impressió: a partir de 33 ppm (pàgines per minut).
 - Velocitat d'escaneig equips tipus 1:
 - 250 ipm (imatges per minut) a doble cara.
 - 120 ipm (imatges per minut) a una cara.
 - Velocitat d'escaneig equips tipus 2 i 3:
 - 90 ipm (imatges per minut) a doble cara.
 - 45 ipm (imatges per minut) a una cara.
 - Temps màxim de la primera còpia en B/N: màxim 10 segons.
 - Temps màxim de la primera còpia en color: màxim 12 segons.
 - Disc dur a partir de 256 GB SSD.
 - Memòria RAM a partir de 3 GB per equips tipus 1 i 2.
 - Memòria RAM de 1,75 GB per equips tipus 3
 - Memòria RAM de 512 MB per equips tipus 4
 - 2 unitats (cassette) independents per entrada de paper A4/A3 per equips tipus 1
 - 2 unitats (cassette) independents per entrada de paper A4 per equips tipus 2, 3 i 4
 - Alimentador manual (safata multi usos) d'entrada de paper.
 - Finisher (finalitzador grapador) extern als dispositius indicats. 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.



- Complir amb els requeriments de Consum Elèctric Típic (o TEC, Typical Energy Consumption) establerts a la darrera versió de l'Energy Star o equivalent.
 - Connexió a xarxa (LAN Ethernet)
- b) Tots els equips hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
- c) Tots els equips hauran d'estar homologats per l'IMI i ser compatibles amb el software de la plataforma corporativa d'impressió.
- d) Tots els equips hauran de poder integrar-se a la plataforma corporativa d'impressió.
- e) Les llicències individuals necessàries pels equips d'impressió objecte del contracte seran subministrades per l'adjudicatari.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
- i) Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- j) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medioambientals que es descriuen més endavant.
- k) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
- l) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
- m) 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.
- n) Tots els equips han de disposar d'un lector de targetes amb la tecnologia de proximitat per la identificació de l'usuari. El lector haurà d'estar integrat al dispositiu, és a dir, ha de ser un lector intern a l'equip, i ha de ser compatible amb la solució HCP.
- o) Cada impressora necessita una llicència d'HCP. Aquesta ha de ser gestionada i adquirida per l'adjudicatari, i el seu cost haurà d'estar inclòs a l'import del contracte.
- p) Tots els equips hauran d'incloure un sistema d'impressió segura amb autenticació d'usuaris per a la impressió, còpia i escaneig mitjançant codis d'usuari, de manera que només s'imprimeixi en el moment que l'usuari introdueixi el seu codi. També podran disposar d'altres sistemes d'autenticació.
- També caldrà la funcionalitat de bloquejar les impressions en color per a determinats usuaris, és a dir, que només puguin imprimir en monocrom.
- q) Tots els equips hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
- r) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir elements de finalització (p.e grapar al agrupar treballs) i safates classificadores. En concret,
- i. 2 equips del tipus 1 (especificats a l'annex 1).
- s) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- t) 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).
- u) A petició de l'Ajuntament de Barcelona, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació.
- v) 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.
- w) Com a criteri general, el temps d'impressió de la primera pàgina no haurà de superar els 9 segons després de l'autenticació i l'ordre d'impressió.
- x) Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per l'Institut Municipal d'Informàtica.
- y) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- z) L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la seva solució d'impressió.
- aa) 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.
- bb) 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 (Institut Municipal d'Informàtica, a partir d'ara, 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.

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 Ciutat Vella 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 l'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) Sempre que sigui possible, s'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de l'Ajuntament de Barcelona per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals. En cas d'usuaris genèrics, usuaris no corporatius, o no poder realitzar la integració en les targetes del personal serà necessari que el proveïdor haurà de proporcionar les targetes necessàries pel personal actual, així com per les noves incorporacions que es puguin donar durant el període d'execució del contracte. També caldrà substituir les targetes dels usuaris que les hagin extraviat o malmès. Es preveuen un total de 300 targetes més les que es puguin derivar de les casuístiques esmentades. Les targetes hauran de suportar la tecnologia *MiFare*.
- f) 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. Tanmateix, haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.
- g) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats, de manera tant preventiva com proactiva. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències 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. Sempre que es pugui, els consumibles hauran de ser re-manufacturats. Tots els consumibles subministrats hauran de complir amb les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals.
- j) Haurà de lliurar a cada edifici, indicat al punt 2.1 Abast del contracte, una reserva de consumibles que consisteix en un joc de tòner i/o tinta de reserva per cadascun del tipus d'equip instal·lat.
- k) Vetllarà per a que tots els consumibles subministrats compleixin les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals. Es procurarà el subministrament de consumibles remanufacturats i de baixa toxicitat, que compleixin amb els requisits de qualitat i impressió definits a l'estàndard DIN 33870. 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.
- l) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats.
- m) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de l'Ajuntament de Barcelona.
- n) Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El SAT podrà ser propi del licitador o subcontractat. En el cas que s'opti per la subcontractació d'aquest servei, l'empresa subcontractada també haurà de tenir la condició de SAT autoritzat. El personal que presti les funcions del SAT no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte. En cas de que el servei tècnic requereixi una assistència de tècnic informàtic específica que per la seva naturalesa no es consideri servei tècnic ordinari, es comunicarà al responsable de



contracte abans de fer la prestació i tindrà prioritat l'assistència tècnica de personal de l' IMI.

o) Haurà de generar i lliurar:

- Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. S'entregarà en paper en format de cartell per posar a sobre de cada equip i en format digital. Es farà especial atenció als aspectes ambientals dels equips i de la seva configuració com els modes d'estalvi d'energia, la impressió a doble cara, les qualitats baixes d'impressió, etc.
- Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
- Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
- Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.

Aquests documents podran ser inclosos a la Intranet municipal, sempre que l'Ajuntament de Barcelona ho consideri oportú.

- p) 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.
- q) Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips en els terminis especificats en aquest plec.

4.6 Condicions per a la gestió del servei

Gestió de peticions, incidències i problemes

L'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines corporatives de tiqueting d'incidències i peticions de l'Ajuntament de Barcelona per atendre i resoldre les incidències, problemes i peticions 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.

L'adjudicatari haurà d'automatitzar la gestió de peticions i resolució d'incidències, utilitzant els procediments d'actuació determinats per l'Ajuntament.

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.



- MAC (Adreça física de xarxa)

El contractista haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'Ajuntament de Barcelona. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents (que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble). El cost de les mateixes serà a càrrec de el contractista.

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.

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 l'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
- Visualització de l'ús/consum d'impressió, còpia i escaneig per cada dispositiu
- 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 averies,...)
- 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 proactivitat del servei (p.e. 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
- Generació d'informes sobre els diferents aspectes monitoritzats,
- Nivell dels consumibles, Comptadors de còpies i impressions, Estat físic (funcionant, amb averies...).

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 l'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.

Gestió de la retirada de l'equipament

En el moment de retirada de l'equipament amb el vist i plau de l'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 destrucció o donació i certificar que s'ha produït aquest fet, garantint que la informació continguda no pot ser recuperada.. 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, així com, si s'escau, de la destrucció dels equips.

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 Ciutat Vella i serà els responsables dels mateixos qui designaran la necessitat de la seva assistència a qualsevol dels perfils definits.

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

Independentment de l'oferta de formació presentada, l'Ajuntament de Barcelona validarà el pla de formació respecte a la planificació, continguts, número d'assistents i temps previst, podent ésser modificat si l'Ajuntament de Barcelona ho considera oportú.

Els participants dels cursos reportaran el grau de satisfacció dels mateixos en base a la idoneïtat respecte a l'ús que se'n farà. En cas de deficiències en el procés de formació que dificultin l'ús del servei, l'Ajuntament de Barcelona podrà actuar en conseqüència exigint la correcció de les deficiències.

4.7 Formació dels usuaris del servei d'impressió

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

Aquesta formació serà "in situ" i de caràcter pràctic amb demostració de les funcionalitats dels equipaments. La durada estimada serà entre 30 minuts i 1 hora per cada model d'equip. L'Ajuntament de Barcelona coordinarà el calendari d'aquesta formació que com a màxim haurà d'haver estat totalment realitzada 5 dies hàbils després de l'inici de la implantació del Centre en qüestió. Atenent a la modalitat de teletreball es podran requerir dues sessions per a cada màquina instal·lada en cas que sigui necessari per formar adequadament a tots els usuaris. El cost de la formació és a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà de presentar durant els primers quinze (15) dies posteriors a la formalització del Contracte la seva proposta del Pla de Formació detallat tant pel personal del servei SAU municipal com pel personal tècnic de l'Ajuntament responsable del servei per donar-los a conèixer les característiques i funcionament dels serveis, i els processos de gestió. El pla de formació haurà d'incloure com a mínim:

- Metodologia
- Calendari



Per a la formació del SAU i personal tècnic de l'Ajuntament

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

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

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

L'adjudicatari haurà de desenvolupar un pla de formació en seguretat de la informació per als usuaris dels serveis. Aquest pla de formació es mantindrà actualitzat i es realitzaran sessions presencials en funció de les necessitats. 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, i una vegada a l'any, l'adjudicatari haurà de fer una formació per als possibles nous usuaris que pugui haver als Centres.

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.

4.8 Pla de Qualitat

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

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

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

4.9 Model de relació

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

L'adjudicatari podrà millorar i detallar en profunditat les directrius que s'esmenten en aquest apartat així com els mecanismes de controls associats als diferents nivells de responsabilitat que es defineixin. En qualsevol cas, l'equip de treball proposat per l'adjudicatari haurà de



disposar de les competències, formació i eines adequades pel correcte desenvolupament de les tasques i activitats que li siguin assignades dins d'aquest contracte.

Amb l'objectiu de fer un seguiment del servei, l'Ajuntament de Barcelona nomenarà un Comitè de Seguiment integrat per membres de la Gerència del Districte de Ciutat Vella i altres departaments de l'Ajuntament que participen en la gestió dels diferents aspectes que engloba aquest contracte, amb la finalitat de realitzar la gestió global del servei.

L'adjudicatari haurà de nomenar els seus representants, els quals s'integraran en el citat Comitè de Seguiment.

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.

4.10 Localització

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

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

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

4.11 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:

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

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



5. DURADA I PROCÉS DE DESPLEGAMENT DEL SERVEI

5.1 Durada del contracte

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia 1 d'Octubre de 2025 o al dia següent a la seva formalització si fos posterior, i finalitzarà el dia 30 de Setembre de 2029. En tot cas, aquest contracte no tindrà possibilitat de pròrroga.

5.2 Procés de desplegament del servei

Revisió prèvia a l'adjudicació

Amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte, es requerirà a l'empresa proposada com adjudicatària del contracte a lliurar, en un termini no superior a 10 dies hàbils des del requeriment, un equip mostra idèntic en totes les seves característiques al model que forma part de la solució adjudicatària, així com la documentació tècnica del fabricant de l'equip.

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

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

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 el personal designat del Districte de Ciutat Vella i serà qui respondrà davant dels problemes que puguin sorgir i els retards que es puguin ocasionar.

L'execució del contracte s'executarà en diferents fases, les quals es detallen a continuació:

Transició

La fase de transició s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva **durada màxima serà de 10 dies**, durant els quals el contractista garantirà que no hi haurà cap interrupció del servei.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari, conjuntament el tècnic que designi el Districte de Ciutat Vella, revisarà i confirmarà la informació necessària per a la prestació del servei.

En cas de no poder completar la transició del servei en el temps definit, el Districte 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.

A l'activar-se la fase de transició, l'adjudicatari presentarà el **pla d'activació del servei**, que inclogui les activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, 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.



També presentarà el **pla de transferència del servei i de substitució dels equips** durant la fase de transició, coordinant-se amb l'adjudicatari anterior i amb el propi Districte, qui serà l'encarregat de validar-lo.

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.

Devolució

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

El licitador redactarà un **pla de devolució del servei** detallat que descrigui 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 devolució del servei, les iniciatives i projectes que s'han executat dins el contracte, els termes i les condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona.

El Pla de devolució del servei haurà de complir com a mínim els següents principis i continguts:

- 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
 - 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 terceres parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complet.
- 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 devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- L'adjudicatari podrà oferir el maquinari i els equips informàtics adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a terceres 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 de 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 I FACTURACIÓ

L'adjudicatari serà remunerat mitjançant un sistema de pagament mixt: una part fixa i una altra variable de pagament per ús, d'acord amb la millor oferta presentada per ell en aquesta licitació.

6.1 Determinació dels imports màxims de 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 inclou un volum mensual màxim de còpies impreses en negre de 80.000 pàgines que correspon a un total màxim de 960.000 pàgines impreses en negre anuals, i un total de 3.840.000 còpies durant tota l'execució del contracte. 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 200.000,00 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'excés de còpies en negre a partir de la pàgina 80.001 de cada mes, en un volum estimat en 180.000 còpies anuals, i un total de 720.000 còpies durant tota l'execució del contracte.

Les ofertes no podran superar en cap cas l'import màxim unitari fixat per a aquest servei que és de 0,0096 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 550.000 còpies anuals, i un total de 2.200.000 còpies durant tota l'execució del contracte.

Les ofertes no podran superar en cap cas l'import màxim unitari fixat per a aquest servei que és de 0,0500 euros (IVA exclòs) per còpia.



El pressupost net de licitació, és el següent:

Pressupost net (4 anys)				
TIPOLOGIA		Volum pàgines	Import màxim (IVA exclòs)	
<u>Part fixa</u> : volum fix inclòs en B/N		3.840.000	200.000,00 €	
			Preus unitaris (import màxim IVA exclòs)	Import màxim (IVA exclòs)
<u>Part variable</u> :	volum estimat excedent B/N	720.000	0,0096 €	6.912,00 €
	volum estimat color	2.200.000	0,0500 €	110.000,00 €
TOTALS		6.760.000	316.912,00 €	

L'import total d'adjudicació serà l'import resultant de sumar el cost de la **part fixa** d'impressió en negre, en un import màxim de **200.000,00 euros** i estimat en un volum de 3.840.000 pàgines, i dels preus unitaris de la **part variable**, de l'excedent en negre i les còpies en color, en un import màxim de **116.912,00 €** euros anuals, 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 el percentatge d'impressions en DIN A3 no és rellevant respecte el total de còpies.

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 a l'Ajuntament de Barcelona les factures mensuals corresponents en format electrònic i en funció de l'ús real dels equips.

La facturació inclourà el màxim detall possible, amb informació detallada de tots els costos fixos i variables, concretant la quota mensual, el nombre de còpies en b/n i color, 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.

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

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



- Annex detall de consum es presentarà:
 - Detall dels consums (còpies, fungibles, servei tècnic, assistències).
 - Lectures actual i anterior b/n i color (nombre de fulls impresos per màquina)
 - Històric del consum, de forma que es pugui veure el consum fins els darrers 12 mesos.

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

Tant la quota fixa 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. 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, el dret a imprimir aquestes pàgines es perdrà.

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

L'adjudicatari i l'Ajuntament de Barcelona vetllaran per lliurar la informació corresponent i fer el 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-27002:2013

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 Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, 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 què 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 Responsable de seguretat

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació 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'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

7.2 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.



7.3 Comunicacions externes

L'adjudicatari 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.

L'adjudicatari serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

7.4 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 que són propietat de l'Administració Municipal.

7.5 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 danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.

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

7.7 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.

El contractista 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.



El contractista 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.

El contractista vetllarà pel compliment dels estàndards de l'Ajuntament de Barcelona i podrà ser auditat de forma anual.

7.8 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, el contractista 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.

El contractista 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.

7.9 Gestió d'Incidents

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

L'adjudicatari col·laborarà amb l'Ajuntament de Barcelona en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

7.10 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.

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.

7.11 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.



7.12 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris

L'Ajuntament de Barcelona posarà a disposició del contractista les dades necessàries per establir mecanismes d'autenticació.

L'objectiu és establir mecanismes d'autenticació d'usuaris que permetin identificar-los i registrar l'ús que cadascun faci de la maquinària. Per dur a terme la gestió dels usuaris, administradors i altres, el contractista haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i accessos de cada perfil definides per l'Ajuntament de Barcelona. El proveïdor haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral per de corregir les mancances identificades.

Es considera com a sistema d'autenticació bàsic mínim a aportar la identificació amb targetes magnètiques o similars. Es valorarà l'aportació d'altres mecanismes d'autenticació com a millora.

7.13 Criptografia i certificats

L'Ajuntament de Barcelona serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'Ajuntament de Barcelona. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatius per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

En el cas de ser necessaris, tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'Ajuntament de Barcelona per al seu control i gestió.

L'adjudicatari haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

7.14 Compliment LOPD

El contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encàrrec de tractament.

D'altra banda, el tractament de les dades està a la vegada subjecte al que estableix de forma general la normativa en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

El contractista haurà de tenir implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés amb ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. Aquestes mesures de seguretat implantades per el contractista són les corresponents per norma general al nivell bàsic, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.

Una vegada executat el present contracte, el contractista haurà de destruir i/o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a l'Ajuntament de



Barcelona es durà a terme en el format i els suports utilitzats per el contractista per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, el contractista haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.



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 consegüentment 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.

8.1 Pla de conscienciació ambiental

El contractista haurà d'elaborar dins del primer mes d'execució del contracte un pla de conscienciació ambiental dirigit als usuaris del servei d'impressió. Aquest pla haurà de ser validat prèviament per l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest pla inclourà documentació per l'usuari final relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

L'objectiu d'aquest pla 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.

Aquest pla haurà de contemplar aquelles accions que recauen en l'usuari i que permeten reduir l'impacte ambiental, tals com reduir el consum de paper o adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

8.2 Aspectes ambientals que haurà de complir l'empresa adjudicatària

El contractista, 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.

8.3 Instal·lació d'equips nous

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, embalatge de protecció, plàstics, ...) com de la resta de residus generats en la instal·lació dels equips (peces, cables, ...).

A tal efecte, el contractista 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, ...).

8.4 Tasques de manteniment

El contractista, 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 el vetllarà pel seu compliment durant l'execució del contracte.



8.5 Retirada d'equips

L'empresa adjudicatària, un cop finalitzat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del contracte, haurà de retirar els equips subministrats, sense cost addicional pel Districte de Ciutat Vella. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia. En cas d'incompliment d'aquesta obligació, el Districte de Ciutat Vella podrà disposar dels equips segons consideri.

La no interrupció del servei en les dependències municipals, representa una obligació contractual per a l'adjudicatari del contracte. A tal objecte, una vegada finalitzada la relació contractual i dins el mes següent a comptar des del dia següent a la seva finalització, haurà de retirar els equips i instal·lacions complementaries dels mateixos que va instal·lar per a la prestació del servei. La despesa que representi la retirada dels equips, estarà inclosa en el preu del contracte. Igualment, queda obligat a coordinar la seva actuació amb el hipotètic nou contractista que el succeeixi en la prestació del servei amb la finalitat de que qualsevol canvi d'empresari o empresa no produeixi cap interrupció en el servei.

8.6 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 l'Ajuntament no 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 en un termini de 5 dies hàbils des de la petició.

Els consumibles s'hauran de destinar com a primera opció a ser remanufacturats.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament, quan aquest ho sol·liciti, els documents acreditatius de la gestió dels residus, que haurà d'incloure les quantitats recollides, i d'aquestes, les remanufacturades (o lliurades a remanufacturadors) i 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.

8.7 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 siguin 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):



Taula 1: Limitació substàncies nocives

	B/N	Color
Pols	4 mg/hora	4 mg/hora
COVT (Compostos orgànics volàtils totals)	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

- 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. PLA DE MILLORA CONTÍNUA

Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari amb els responsables de l'Ajuntament, 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.



10.SEGUIMENT DEL SERVEI

10.1 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 a 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 tiqueting 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'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de tiqueting de l'Ajuntament.

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

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

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

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

Qualsevol equip que acumuli més de 6 incidències en un termini de 90 dies naturals, haurà de ser substituït per un altre de característiques idèntiques o superiors, sense cost addicional ni augment de termini de durada del contracte

En el cas de substitució de l'equip, s'haurà d'actualitzar tota la documentació relacionada, inclòs l'inventari, la formació a l'usuari i comunicar a l'Ajuntament de Barcelona l'esmentat canvi.

10.2 Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei

Es defineixen com compromisos contractuals de qualitat del servei o Acords de Nivell de Servei els següents paràmetres:

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

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

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



- Incidències Crítiques: és de 6 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.

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

- **Temps de Resolució** màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 10 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Crítiques: és de 8 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Molt crítiques: és de 5 hores, de dilluns a divendres.

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

10.3 Report d'incidències

De manera mensual, de l'1 al 5 de cada mes, l'empresa adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades, a entregar a l'Ajuntament de Barcelona 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 del Districte de Ciutat Vella.

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

- Nº identificatiu de la incidència
- Descripció incidència
- Estat
- Hora d'inici
- Hora finalització
- Temps de resposta telefònica i/o de e-mails
- Diagnòstic
- Actuació efectuada

Així mateix, aportarà informació relativa al volum d'incidències obertes i tancades, volum de peticions i volum de problemes mensuals.

El format exacte i el contingut detallat dels informes a elaborar per l'adjudicatari haurà de ser validat per l'Ajuntament de Barcelona, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

En el cas de que l'Ajuntament de Barcelona 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.

10.4 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 el SAU de l'Ajuntament de Barcelona.

- El SAU de l'Ajuntament de Barcelona registrarà les incidències a l'eina de ticketing pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i 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.

10.5 Reporting i seguiment del servei

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

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

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

Aquests informes de seguiment serviran de base per al desenvolupament de les reunions del Comitè de Seguiment del Servei descrit anteriorment.

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

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

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

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

Informe mensual

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

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

Contindrà com a mínim:

- Informació sobre el compliment dels diferents ANS.



- Gràfiques il·lustratives del nivell d'acompliment assolit per cada ANS indicant la seva evolució històrica. Aquestes gràfiques es mostraran classificades pels diferents elements del servei.
- Per cada element de servei, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius dels ANS, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar incompliments en el futur.
- Fites i condicionats.
 - Activitats no realitzades i previstes pel període.
 - Fets importants per al proper període que poguessin afectar al nivell de servei.
- Registre d'activitat.

Informació quantitativa i qualitativa per cada tipus de servei (suport tècnic, millora contínua i serveis transversals, gestió de serveis TIC, servei de documentació, suport a tercers i planificació, seguiment i control del propi servei).
- Qualitat del servei. Resultats d'avaluacions i propostes de millora sobre l'estructura dels serveis, tant a nivell tècnic com a nivell organitzatiu.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

Aquest informe s'elaborarà en dues versions, la completa i l'executiva. La versió completa contindrà com a mínim la informació descrita en els punts anteriors i la versió executiva haurà de contenir per cada punt, tota aquella informació de valor estratègic per l'Ajuntament de Barcelona que li permeti avançar-se a nous escenaris de prestació d'aquests serveis, tant des d'una perspectiva tècnica com de gestió.

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

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

Memòria anual

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

Informe de Problema

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

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

Informe de Projecte

Informe per projecte presentat i/o executat incloent tota la informació relativa al mateix.



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

Tots els informes es lliuraran en format digital.

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



11. GARANTIES

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

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis lliurats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'Ajuntament de Barcelona. Algunes de les incidències o defectes podrien ser atribuïts al Pla de Devolució del servei, retirada dels equips, aspectes tècnics no resolts, manca de documentació, etc.



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.



ANNEX 1: UBICACIÓ DELS EQUIPS

No. EQUIP	EQUIPAMENT	LOCALITZACIÓ	UBICACIÓ	DEPARTAMENT	TIPOLOGIA	ACCESSORIS
1	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	Pl. Baixa	Recepció CONSERGERIA	TIPUS 3	Classif + finalitz.
2	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	1a planta	Dpt. RECURSOS INTERNS	TIPUS 1	
3	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	1a planta	SALA PRESIDÈNCIA	TIPUS 3	
4	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	2a planta	GERÈNCIA	TIPUS 1	
5	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	2a planta	REGIDORIA - Despatx Regidor -	TIPUS 4	
6	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	2a planta	Despatx COMMISSIONAT	TIPUS 3	
7	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	3a planta	SALA CONSELLERS ERNEST LLUCH	TIPUS 1	
8	SEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	PL. BONSUCCES, 3	3a planta	SALA REUNIONS ERNEST LLUCH	TIPUS 3	
9	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	RECEPCIÓ	TIPUS 3	Classif + finalitz.
10	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	TAULELL D'ATENCIÓ AL PÚBLIC	TIPUS 4	
11	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	DESPATX 1	TIPUS 2	
12	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	DESPATX 2	TIPUS 4	
13	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	OAC - Taulell Atenció Públic 1	TIPUS 4	
14	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	OAC - Taulell Atenció Públic 2	TIPUS 4	
15	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	OAC - Taulell Atenció Públic 3	TIPUS 4	
16	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	OAC - Taulell Atenció Públic 4	TIPUS 4	
17	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	OAC - Taulell Atenció Públic 5	TIPUS 4	
18	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	OAC - Backoffice	TIPUS 3	
19	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	Pl. Baixa	Taulell Atenció al Públic ST	TIPUS 2	
20	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	1a planta	Dpt. LLICÈNCIES	TIPUS 3	
21	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	1a planta	Dpt. COMUNICACIO	TIPUS 1	
22	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	1a planta	Dir. SERVEIS A LES PERSONES I AL TERRITORI	TIPUS 1	
23	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17 BIS	1a planta	SALA ANNEXA	TIPUS 1	
24	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	2a planta	Dir. SERVEIS JURIDICS	TIPUS 1	
25	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	2a planta	Dir. SERVEIS JURIDICS II	TIPUS 1	
26	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	2a planta	Dpt OBRES I MANTENIMENT	TIPUS 1	
27	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	2a planta	Dpt OBRES I MANTENIMENT II	TIPUS 1	
28	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	2a planta	SALA DE SIGNATURES	TIPUS 2	
29	SUBSEU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ RAMALLERES, 17	2a planta	SALA REUNIONS	TIPUS 3	
30	ARXIU DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	C/ ANGELS, 1-3	2a planta	ARXIU	TIPUS 1	
31	CASERNA GUÀRDIA URBANA CIUTAT VELLA	LA RAMBLA, 43	Pl. Baixa	Despatx	TIPUS 1	
32	CASERNA GUÀRDIA URBANA CIUTAT VELLA	LA RAMBLA, 43	Pl. Baixa	TROBALLES	TIPUS 1	
33	CASERNA GUÀRDIA URBANA CIUTAT VELLA	LA RAMBLA, 43	Pl. Baixa	ORD	TIPUS 1	
34	CASERNA GUÀRDIA URBANA CIUTAT VELLA	LA RAMBLA, 43	Pl. Baixa	Despatx Cap de torn	TIPUS 1	
35	CASERNA GUÀRDIA URBANA CIUTAT VELLA	LA RAMBLA, 43	2a planta	OFICINA ATENCIÓ A LA DONA	TIPUS 1	
36	BIBLIOTECA GÒTIC - ANDREU NIN	LA RAMBLA, 30-32		BIBLIOTECA ANDREU NIN	TIPUS 1	
37	BIBLIOTECA SANT PAU - SANTA CREU	C/CARME 47		BIBLIOTECA ST PAU I ST CREU	TIPUS 1	
38	BIBLIOTECA FRANCESCA BONNEMAISON	C/ SANT PERE MES BAIX 7		BIBLIOTECA BONNEMAISON	TIPUS 1	
39	BIBLIOTECA BARCELONETA LA FRATERNITAT	C/ FELÍCIA FUSTER I VILADECANS, 8		BIBLIOTECA BARCELONETA	TIPUS 1	
40	CENTRE CÍVIC BARCELONETA	C/ CONRERIA, S/N	Pl. Baixa	Despatx Tècnica de Barri	TIPUS 3	