

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE MIXT RELATIU A
L'ADQUISICIÓ D'EQUIPS I PRESTACIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2025/0002445

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Situació actual
5. Descripció del servei
 - 5.1. Programari de gestió
 - 5.1.1. Requeriments funcionals
 - 5.1.2. Requeriments tècnics
 - 5.2. Manteniment del servei
 - 5.3. Subministrament d'equipament
 - 5.4. Canal de comunicació
 - 5.5. Equip de treball
 - 5.6. Lloc de la prestació del servei
 - 5.7. Horari de servei
6. Seguiment del contracte
7. Prova de verificació
8. Posada en marxa
9. Acords de Nivells de Servei (ANS)
10. Penalitats
11. Devolució del servei
12. Transició del servei
13. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats
14. Garantia
15. Requeriments ambientals

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la corporació en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de l'àmbit TIC de totes les unitats de la corporació i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la corporació mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la corporació en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació

de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, cal garantir el correcte funcionament del sistema d'impressió que està format pels equips multifunció, impressores de sobretaula i el programari associat que permet que els usuaris de la corporació puguin imprimir i digitalitzar documents de manera eficient i segura en totes les dependències.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques i particulars que hauran de regir la contractació per l'adquisició d'equipament, el dret d'ús d'un programari de gestió i pel servei d'impressió de la Diputació de Barcelona.

Les prestacions d'aquest contracte estan perfectament definides en el present plec de prescripcions tècniques, de conformitat amb les previsions de l'article 145.3 f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).

3. Abast

El contracte inclou tots els elements necessaris per garantir la disponibilitat del servei d'impressió a totes les seus de la Diputació de Barcelona. La contractació inclou:

- Programari de gestió. L'empresa contractista facilitarà el dret d'ús i instal·larà als servidors de la Diputació, un programari de gestió del servei d'impressió que compleixi tots els requeriments descrits a l'apartat 5.1, amb la capacitat suficient per donar servei a tots els empleats de Diputació de Barcelona i col·laboradors externs.
- Manteniment del servei. L'empresa contractista haurà de realitzar totes les tasques necessàries per garantir la disponibilitat de tot el servei d'impressió, tant dels equips com del programari de gestió, tal i com es descriu a l'apartat 5.2.
- Subministrament d'equipament. L'empresa contractista proporcionarà equips per renovació o ampliació i deixant-los en funcionament en el lloc indicat; per tal de garantir la qualitat dels equips, a petició de la Diputació de Barcelona, tenint en compte l'antiguitat i nombre d'incidències. Si s'escau, també s'afegiran nous

equips al servei. Les condicions de renovació i ampliació queden descrites a l'apartat 5.3.

L'empresa contractista efectuarà el servei d'acord amb el model de servei descrit a l'apartat 5.

4. Situació actual

L'actual sistema d'impressió està format per 205 equips en producció repartits en 40 seus diferents. El programari de gestió utilitzat actualment és Uniflow on hi ha connectats tots els equips i que utilitzen al voltant de 4.200 persones.

Els següents quadres detallen, a principis de l'any 2025, les tipologies d'impressores, les ubicacions i el volum d'impressió.

NOMBRE D'EQUIPS SEGONS LA SEVA TIPOLOGIA I MODEL:

TIPOLOGIA D'EQUIP	MODEL	UNITATS
MULTIFUNCIONS	IR ADV C250I	11
	IR ADV C3835I	21
	IR ADV C5235I	28
	IR ADV C5840I	27
	IR ADV C255I	2
	IR ADV C350I	1
	IR ADV C357I	1
	IR ADV C5850I	5
	IR ADV C5750I	3
	IR ADV C5735I	6
	IR ADV C3935I	14
	IR ADV C5250I	6
	IR ADV C3320I	6
	IR ADV C3520I	3
	IR ADV C5030I	4
	IR ADV C5045I	1
	TOTAL MULTIFUNCIONS	139
IMPRESSORES	i-SENSYS X 1861P	10
	i-SENSYS X C1533P	43
	LBP7680CX/LBP6780x	13
	TOTAL IMPRESSORES	66
	TOTAL	205

A l'inici de la contractació, es prioritzarà la substitució dels equips LBP7680CX/LBP6780x per un model actual.

RELACIÓ DE DISPOSITIUS PER LA SEVA UBICACIÓ:

MUNICIPI	ADREÇA	MÀQUINES INSTAL·LADES
ALELLA	AV SANT MATEU 2	1
BARCELONA	CARRER MONTALEGRE, 5	5
BARCELONA	CARRER NOU DE LA RAMBLA 3-5	3
BARCELONA	CARRER SANT PERE MES BAIX, 7	6
BARCELONA	CARRER MINERVA, 4	6
BARCELONA	CARRER CORSEGA, 300	1
BARCELONA	CARRER MALLORCA, 244	3
BARCELONA	RB CATALUNYA, 126	38
BARCELONA	CARRER TRAV DE LES CORTS, 131	13
BARCELONA	CARRER PORT LLIGAT 37-39	2
BARCELONA	PS VALL D HEBRON, 171	37
BARCELONA	CARRER COMTE D'URGELL, 187	29
BARCELONA	CARRER LONDRES, 55	12
BARCELONA	CARRER SANT HONORAT, 5	5
BARCELONA	AV DIAGONAL 365	1
BERGA	CR BP-4654 KM 46	1
BIGUES I RIELLS	CR BV 1485 KM 7	1
CANET DE MAR	PL INDUSTRIA 1	1
CASTELLET I LA GORNAL	CARRER MAJOR 1	1
COLLBATO	PL DE L ERA S/N	1
EL PRAT DE LLOBREGAT	CM DE LA RIBERA S/N	2
FOGARS DEL MONTCLUS	CR BV114 KM 21	2
GAVA	GUARDERIA COCHES	1
MARTORELL	CR C 243 PK 0,500	1
	CR TERRASSA A NAVARCLES KM 14,800	3
MATADEPERA	AV LA FERRERIA, 11	4
MONTCADA I REIXAC	MASOVERIA DEL CASTELL S/N	3
MONTESQUIU	CR BV 5119 KM 2,500	3
MOSQUEROLES	CR BALMES S/N	2
NAVAS	AV DEL GARRAF 28-30	1
OLERDOLA	CR C 35 S/N	1
SANT CELONI	CR L ARRABASSADA, S/N	2
SANT CUGAT DEL VALLES		
SANT SALVADOR DE GUARDIOLA	BP-1101 CTRA DE CAN MAÇANA S/N	1
	CR RAT PENAT A PLANA NOVELLA S/N	2
SITGES	PS MARITIM 72	2
SITGES	AV PRAT DE LA RIBA 171	1
STA COLOMA DE GRAMENET	CARRER EGARA, 17	1
TERRASSA	CR B 500 KM.6	2
TIANA	CARRER ESGLESIA 13	2
VALLGORGUINA	CARRER GUILLERIES 5	2
VILANOVA DE SAU		

Aquesta taula correspon als actuals 205 equips d'impressió i la seva distribució en el moment de la redacció del present plec. A l'inici del contracte s'estima que s'hauran d'administrar i mantenir 191 equips, donat que en l'actualitat hi ha equips d'impressió en ubicacions que deixaran d'estar operatives com les oficines del carrer Londres núm. 55 de Barcelona, on actualment hi ha 12 equips. D'altra banda, la transformació de les oficines corporatives de la Diputació de Barcelona, que s'està portant a terme actualment, amb la finalitat de reconvertir les oficines corporatives en nous espais de treball que s'adeqüin a l'entorn híbrid i que canviarà la configuració i la distribució dels espais de treball, suposarà també un canvi en el número i distribució d'equips d'impressió, pel que s'ha estimat que els equips a mantenir seran 191.

IMPRESSIONS REALITZADES:

PERÍODE	IMPRESSIONS EN B/N	IMPRESSIONS EN COLOR
agost de 2024	178.560	130.549
juliol de 2024	340.382	280.835
juny de 2024	358.942	284.445
maig de 2024	400.194	294.792
abril de 2024	431.709	337.084
març de 2024	336.807	261.006
febrer de 2024	445.378	335.720
gener de 2024	434.073	255.685
desembre de 2023	297.550	182.417
novembre de 2023	460.317	268.200
octubre de 2023	460.903	269.069
setembre de 2023	375.255	223.173
agost de 2023	238.204	107.423
juliol de 2023	363.058	205.628

5. Descripció del servei**5.1. Programari de gestió**

L'empresa contractista haurà de proveir, instal·lar, configurar, mantenir i actualitzar a l'última versió estable, un programari per gestionar tot el sistema d'impressió, que permeti als usuaris imprimir i escanejar en qualsevol impressora gestionada per aquest programari.

Aquest programari l'instal·larà als servidors que la DSTSC posarà a l'abast de l'empresa, amb els requisits de sistema operatiu i capacitat de còmput que l'empresa contractista indiqui a la DSTSC.

La DSTSC proporcionarà la infraestructura d'alta disponibilitat, la plataforma de servidors virtuals i les llicències del sistema operatiu, així com la infraestructura de xarxa, de còpies de seguretat i de seguretat perimetral.

L'empresa contractista serà responsable del subministrament de totes les llicències necessàries pel funcionament del programari durant la vigència del contracte. El programari ha d'estar suficientment dimensionat i llicenciat per donar servei a la totalitat dels empleats i col·laboradors externs, actualment 4.200, amb un augment màxim d'un 5% anual i la totalitat d'equips d'impressió actius en tot moment.

Quan sigui necessari el canvi de versió del sistema operatiu dels servidors on es troba instal·lat el programari, l'empresa contractista haurà de fer la migració del programari d'impressió als nous servidors, sense que això suposi un cost per a la Diputació de Barcelona.

Aquest programari haurà de complir els requeriments funcionals i tècnics que es detallen a continuació:

5.1.1. Requeriments funcionals

- Administració perfils d'accés:

L'eina estarà integrada al Directori Actiu de la Diputació de Barcelona mitjançant protocol LDAP i s'actualitzarà de manera automàtica amb les altes i baixes d'usuaris.

El sistema proveirà una eina d'administració dels perfils d'accés on definir les autoritzacions al sistema d'impressió. L'autorització o denegació de la impressió en blanc i negre o color o de realitzar fotocòpies es farà a nivell de grup al Directori Actiu i el programari haurà de verificar que l'usuari en qüestió està en el grup d'usuaris autoritzats per imprimir o fotocopiar en alguna de les dues modalitats.

- Autenticació dels usuaris en el sistema d'impressió:

El sistema obligarà l'usuari a autenticar-se per a l'accés a les impressores en xarxa i als equips multifunció. Una vegada l'usuari s'hagi autenticat, podrà fer ús de les funcionalitats autoritzades als dispositius d'impressió mentre la seva sessió no es tanqui.

L'autenticació es farà mitjançant la targeta identificativa que utilitzen els empleats de la Diputació de Barcelona. Aquesta targeta fa servir tecnologia Mifare DesFire EVv2 o EV3 amb SAM com a mòdul d'encryptació. Per això, els equips hauran d'incorporar un lector de targetes de proximitat. A més, els dispositius multifunció hauran de disposar de *display* per tal que els usuaris també puguin autenticar-se mitjançant identificació usuari/contrasenya.

Els equips que actualment té la Diputació en producció ja disposen de lector de targetes, per la qual cosa, l'empresa contractista només haurà d'instal·lar lectors de targetes als equips nous, podent-se reaprofitar els lectors de màquines donades de baixa, sempre i quan aquests siguin compatibles amb els equips proveïts per l'empresa contractista i amb les targetes identificatives dels empleats utilitzades en el moment de l'adquisició dels equips proveïts.

- Impressió segura: El sistema disposarà d'una cua d'impressió d'entrada i el driver universal per a tots els usuaris, que podran alliberar el seu treball en qualsevol dels dispositius.

El driver universal permetrà encriptació i compressió dels treballs a imprimir. En el display dels dispositius multifunció, els usuaris podran decidir les accions a realitzar amb els treballs enviats: imprimir, eliminar o mantenir.

Un treball d'impressió s'esborrarà de la cua d'impressió passades 24 hores. En els dispositius d'impressió no pot quedar cap tipus d'informació d'emmagatzemada (continguts dels documents) que no sigui el registre d'activitat, és a dir, qui demana la impressió, dia i hora de la petició.

El contractista gestionarà la cua d'impressió i el driver d'impressió sota la supervisió tècnica de la DSTSC i de forma transparent per a l'usuari.

- Escaneig de documents: El sistema disposarà d'una funcionalitat que permeti als usuaris digitalitzar documents en les màquines i enviar aquests escanejos a la seva bústia de correu electrònic o a una bústia diferent.
- Robustesa: El sistema disposarà de mecanismes per garantir la disponibilitat, la seguretat i la integritat davant problemes al maquinari, tan central com dels equips.

En el cas de problemes en la infraestructura central, els usuaris no perdran els treballs enviats. Tampoc es perdran els treballs no impressos, en el cas d'una avaria en un dispositiu.

Les actuacions de manteniment sobre el sistema no afectaran la disponibilitat del servei. Per assegurar aquest punt, el programari de gestió haurà d'estar redundat (clusteritzat) en com a mínim dos servidors, de manera que l'aturada d'un dels servidors per a tasques de manteniment o per incidència no afectarà al servei d'impressió en totes les seves funcionalitats.

- Gestió d'equips situats en seus amb poca connectivitat: Alguns equips poden estar situats en seus on hi hagi un ample de banda amb connexió reduïda amb els servidors centrals. El sistema proveirà de mecanismes per garantir la impressió segura en aquests equips i oferirà les mateixes funcionalitats.
- Escalabilitat: El servei ha de ser escalable, de manera que ha de permetre incrementar i disminuir el nombre de dispositius d'impressió de forma transparent als usuaris sense que hi hagi aturada ni degradació del servei.
- Canvi d'opcions d'impressió en el dispositiu: Els usuaris podran modificar els ajustos de finalització del document a imprimir abans d'alliberar-los (blanc i negre-color, doble cara, simple cara, grapat si, grapat no i viceversa), des del mateix panel de l'equip multifunció.
- Delegació d'impressió: Els usuaris podran autoritzar a altres persones per alliberar els seus treballs (impressió delegada), sense necessitat de proporcionar cap element d'identificació. L'usuari delegat rebrà una notificació per correu informant-lo d'aquesta delegació i autoritzant-lo a alliberar el treball.
- Impressió mòbil: Els usuaris podran enviar treballs d'impressió a través d'una adreça de correu electrònic. El sistema permetrà configurar un límit de correus que un usuari pot enviar en un temps definit.

Els treballs enviats per impressió mòbil seran alliberats com la resta i amb les mateixes utilitats.

- Explotació de dades del servei: El sistema ha d'emmagatzemar un registre per usuari diari amb dades identificatives de cada ús. Les dades recollides han de ser suficients per elaborar informes per dispositiu, usuari, tipus d'ús, volum, ubicació i data.

El sistema haurà de permetre l'exportació de les següents dades, corresponents al període d'un mes, a un format compatible amb Excel o en un format estàndard del tipus CSV:

- Nom d'usuari (Cognoms, Nom).
- Username.
- Planes impreses (fotocòpies i impressions) en B/N durant el mes.
- Planes impreses (fotocòpies i impressions) en color durant el mes.
- Planes impreses (fotocòpies) en color o B/N durant el mes.
- Planes impreses (impressions) en color o B/N durant el mes.

- Total pàgines impreses (fotocòpies i impressions) en color o B/N durant el mes.
- Cost total del període, segons preus d'adjudicació.

5.1.2. Requeriments tècnics

El programari de gestió haurà de complir els requeriments tècnics següents:

- El programari s'executarà sobre servidors virtuals creats amb l'eina de virtualització VMware, propietat de la Diputació de Barcelona.
- Els servidors virtuals podran ser en format appliance (amb sistema operatiu preinstal·lat, les aplicacions integrades i preconfigurades pel seu òptim funcionament), o bé amb un dels sistemes operatius estàndards de Diputació (Windows Server 2016 o superior, o RHEL 8 o superior).
- L'empresa contractista facilitarà eines de monitoratge del programari als tècnics de la Diputació de Barcelona.
- L'empresa contractista proporcionarà els procediments de còpia de seguretat i recuperació dels servidors. La restauració del servei, en cas que sigui necessària, serà responsabilitat del contractista, un cop els tècnics de la Diputació de Barcelona li proporcionin les dades restaurades.

5.2. Manteniment del servei

L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat del servei d'impressió i per tant, haurà de resoldre qualsevol incidència, tant en el programari com en els equips.

En el PCAP s'estableix el pagament del manteniment del servei a partir de:

- Un import mensual per equip multifunció/impressora que es trobi operatiu en el mes corresponent.
- Un import mensual per impressió en B/N
- Un import mensual per impressió en color

Gestió incidències

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització de la solució.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà d'analitzar la incidència i executar les actuacions necessàries per a la seva resolució, en coordinació amb els tècnics de la

DSTSC, i documentar les activitats i intervencions realitzades a l'eina del Service Desk.

L'empresa contractista es farà càrrec de tots els costos associats a la resolució de la incidència per tal de restituir completament el servei, entre d'altres:

- Peces substituïdes.
- Desplaçament de tècnics.
- Reconfiguració d'equips.

Les peces de substitució hauran de ser noves i originals del fabricant de l'equip avariats i en cap cas podran ser peces reacondicionades. La retirada i reciclatge de les peces substituïdes serà responsabilitat de l'empresa contractista.

En cas que l'empresa contractista no disposi de les peces necessàries per a la resolució d'una incidència, haurà de substituir la màquina per una d'identiques característiques, sense que això suposi cap despesa per a la Diputació.

L'empresa contractista haurà de executar, instal·lar o actualitzar qualsevol programari o firmware del fabricant que sigui necessari per a la diagnosi o resolució de les incidències.

A la documentació de les incidències haurà de constar, com a mínim:

- Una descripció tècnica dels canvis realitzats.
- Totes les proves realitzades que verifiquin la resolució de la incidència.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista, que no rebi el vistiplau de la DSTSC li serà retornada, acumulant els temps de resolució.

Tasques proactives i gestió consumibles

L'empresa contractista haurà de realitzar les tasques de manteniment periòdiques en els equips per evitar incidències. Aquestes tasques inclouen l'actualització del programari de gestió, l'actualització del programari dels equips, la substitució de consumibles, la revisió de la qualitat de l'equipament i qualsevol altre que pugui reduir el nombre d'incidències.

Les actuacions realitzades s'hauran d'executar de forma que tinguin la mínima afectació al servei.

Com a mínim hi haurà una revisió anual de cadascun dels equips.

Una part important de les tasques proactives és la substitució dels consumibles abans que s'exhaureixin evitant així una aturada del servei.

Els consumibles són els següents:

- Tòner i tinta, de color i negre.
- Dipòsits de recollida de tòner residual.
- Grapes per als classificadors automàtics.
- Lectors de targetes per a la identificació dels usuaris.

El paper no forma part dels consumibles, per la qual cosa, l'empresa contractista no l'haurà de subministrar.

Els consumibles hauran de ser originals del fabricant, no acceptant-se en cap cas fungibles reutilitzables o reacondicionats.

Per tal de substituir els consumibles abans que aquests s'exhaureixin, l'empresa contractista haurà de disposar d'un sistema de monitoratge remot (instal·lat a les dependències del contractista) que rebi alertes quan els equips detectin que algun dels consumibles s'està acabant. El llindar mínim de nivell de tòner o tinta s'haurà de configurar en els equips perquè l'alerta es dispari quan aquests baixin d'un 10%, per evitar que la qualitat de les impressions disminueixi.

En cas que algun dels equips estigui aïllat i no es pugui comunicar amb el sistema de monitoratge, l'empresa contractista haurà de subministrar suficients recanvis de consumibles a aquella seu, per evitar la indisponibilitat del servei d'impressió.

Els tècnics de la DSTSC disposaran d'un usuari de només lectura del sistema de monitoratge.

La Diputació de Barcelona oferirà espais a l'empresa contractista a les diferents seus, per tal que pugui emmagatzemar fungibles. L'empresa haurà de proveir d'un mínim de recanvis de fungibles per a cada model, en color i negre, a fi d'assegurar la disponibilitat de recanvis.

L'empresa contractista haurà de recollir els consumibles un cop exhaurits i fer-ne un correcte reciclatge dels mateixos.

El trasllat d'un equipament dins d'una seu o entre seus es comunicarà amb suficient anticipació a l'empresa contractista i es gestionarà com una incidència. Serà responsabilitat de l'empresa contractista totes les tasques derivades del canvi, des del transport a la configuració.

5.3. Subministrament d'equipament

Per garantir la qualitat i l'eficiència del servei, el contracte inclou l'adquisició d'equips destinats a la renovació o a l'ampliació .

Serán els tècnics de la Diputació els qui valoraran, a partir de dades d'antiguitat, ús i nombre d'incidències, quins equips es substitueixen i quin és el model adient a adquirir.

L'empresa contractista haurà de realitzar totes les tasques relacionades amb la substitució o instal·lació de l'equip (trasllat del nou equip, configuració en el sistema, retirada de l'equip antic) que es realitzaran amb la mínima afectació al servei.

L'empresa contractista haurà d'instal·lar els nous equips que suposin una renovació o ampliació de l'equipament.

L'equipament serà nou de fàbrica, no admetent-se equips reacondicionats o reciclats i incorporarà una garantia mínima del fabricant de 3 anys. Un cop instal·lats, aquests passaran a ser propietat de la Diputació de Barcelona.

Els equips nous adquirits hauran d'incorporar un lector de targetes 100% compatible amb els requeriments funcionals de la clàusula 5.1.1. En cas que l'equip adquirit sigui per substituir-ne un que ja incorpori un lector 100% compatible, s'admetrà que el nou equip hereti el lector de l'antic. Si l'equip a substituir no disposa d'un lector de targetes 100% compatible, l'empresa contractista haurà d'incloure'l, sense que això suposi cap despesa per a la Diputació de Barcelona.

A continuació es defineixen quatre models d'equips amb els requeriments mínims, 2 multifunció i 2 impressores :

Multifunció

Les característiques d'aquests equips són:

- Funció d'impressió, còpia i escàner en color i blanc/negre.
- Connexió en xarxa.
- Connexió amb el programari centralitzat.
- Identificació d'usuaris per targeta i per credencials.
- Gestió dels treballs personals enviats.
- Registre detallat de l'activitat de l'equip.
- Escàner de documents i enviament per correu electrònic i emmagatzematge en disc dur o dispositiu USB. Formats d'escàner: jpg i pdf. L'escàner haurà de permetre la digitalització dels documents a doble cara en una sola passada.
- Tots els equips suportaran el llenguatge d'impressió PCL 6 o superior.
- Impressió a doble cara automàtica (com mínim de 60 a 210 grams).
- Possibilitat de configuració de la impressió per defecte en negre i doble cara.
- Resolució d'impressió (mínim 600 ppp).
- Capacitat de generar PDF/A a l'escaneig de documents.

- Un document escanejat i enviat a una adreça de correu tindrà com a remitent el correu electrònic de l'usuari autenticat en l'equip multifunció.

Es defineixen dos models diferents, així com un complement classificador:

MULTIF1: Multifunció amb els requeriments següents:

- Alimentació automàtica d'originals a doble cara fins A4 i A3
- Velocitat superior o igual a 50 ppm.
- Capacitat d'alimentació: pedestal de 4 safates més safata auxiliar.

MULTIF2: Multifunció amb els requeriments següents:

- Alimentació automàtica d'originals a doble cara fins A4 i A3.
- Velocitat superior o igual a 35 ppm.
- Capacitat d'alimentació: pedestal de 4 safates més safata auxiliar.

GRAPADOR-FINALITZADOR: Accessori que permet grapar i classificar les còpies.

Impressores

Les característiques d'aquests equips són:

- Funció d'impressió.
- Connexió en xarxa.
- Connexió amb el programari centralitzat.
- Identificació d'usuaris per targeta.
- Gestió dels treballs personals enviats.
- Registre detallat de l'activitat de l'equip.
- Tots els equips suportaran el llenguatge d'impressió PCL 6 o superior.
- Impressió doble cara automàtica (com mínim de 60 a 210 grs).
- Resolució d'impressió (mínim 600 ppp).
- Capacitat mínima d'alimentació: dues safates de DIN A4 i una auxiliar.

Es defineixen 2 models:

IMPRES1: Impressora amb els requeriments següents:

- Impressió en blanc/negre i color.
- Velocitat superior o igual a 50 ppm.

IMPRES2: Impressora amb els requeriments següents:

- Impressió en blanc/negre i color.
- Velocitat superior o igual a 25 ppm.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista la retirada i reciclatge dels equips substituïts o donats de baixa sense substitució que la DSTSC consideri obsolets. A més, serà responsabilitat de l'empresa contractista l'eliminació de totes les dades personals que els equips o peces substituïdes hi puguin contenir.

5.4. Canal de comunicació

La Diputació de Barcelona utilitza com a eina de seguiment de les peticions Service Desk. La comunicació d'incidències es realitzarà a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista, que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència que faci el contractista ha de quedar reflectit en el Service Desk.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, i l'idioma serà el català o castellà, indistintament. Posteriorment, la petició s'anotará també en el Service Desk.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la Diputació de Barcelona proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas, la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la Diputació de Barcelona.

5.5. Equip de treball

L'equip de treball que l'empresa contractista destinarà a l'execució del contracte estarà format pels perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Referent Tècnic.
- Equip Tècnic.

Aquest equip haurà de ser el mateix durant tota l'execució del contracte. En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir els mateixos requisits de formació i experiència exigits en el plec de clàusules administratives particulars, d'acord amb el que s'estableix en la cl. 2.1 del PCAP.

L'empresa contractista haurà de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra incidència que afecti al seu personal, a fi que en cap supòsit el servei quedi descobert.

Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del contracte del contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 5% de la seva jornada laboral.

Referent Tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Tindrà les responsabilitats següents:

- Gestionar l'equip tècnic
- Garantir la correcta posada en marxa i devolució del servei.
- Garantir el compliment dels ANS en la resolució d'incidències.
- Gestionar els riscos del contracte.
- Garantir la qualitat del contracte.
- Elaborar un informe mensual i assistir a les reunions de seguiment.
- Proposar millores del servei.

Aquest perfil tindrà una dedicació efectiva ordinària del 100% de la seva jornada laboral. La seva jornada laboral serà 100% presencial. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

El Referent Tècnic treballarà presencialment a les dependències de Diputació de Barcelona (Edifici del Vagó – Recinte de l'Escola Industrial) o en les dependències que la Diputació determini.

L'horari de prestació de servei amb presencialitat del referent tècnic és de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat, amb l'horari de 8 h a 15.

Equip Tècnic

L'equip tècnic serà l'encarregat de resoldre les incidències que es produeixin, com per exemple:

- Substitució de fungibles.
- Reconfiguració d'equips.
- Reparació d'avaries.
- Trasllats d'equips.

S'ha estimat que aquest equip ha d'estar format per dos tècnics:

Un **tècnic de reposició de fungibles**, tindrà un nivell de dedicació del 100% de la seva jornada laboral.

Un **tècnic de manteniment i reparació d'equips, reconfiguracions i trasllats**, s'estima que tindrà una dedicació d'un 20% de la seva jornada laboral.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes, com l'execució de les tasques proactives o d'instal·lació de nous equips.

L'Equip Tècnic podrà treballar de manera presencial la totalitat de la seva jornada o bé de manera remota, a excepció d'aquelles tasques que requereixin desenvolupar-se de manera presencial, com és el cas del canvi de fungibles o les reparacions d'equips.

Per al tècnic dedicat a la reposició de fungibles es fixa una presencialitat mínima del 50 % de la seva jornada.

La Diputació de Barcelona habilitarà espais en algunes seus que podran ser utilitzats per l'equip tècnic.

L'horari de prestació de servei amb presencialitat de l'equip tècnic és de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat, amb l'horari de 8 h a 15.

5.6. Lloc de la prestació del servei

La prestació del servei, que correspon a la ubicació dels equips a mantenir, podrà ser qualsevol de les dependències que la Diputació de Barcelona disposa a tota la província de Barcelona, les dependències actuals es troben detallades en la clàusula 4 d'aquest plec, però durant la vigència del contracte es podria afegir noves ubicacions a la província. La DSTSC marcarà la ubicació dels equips d'impressió segons les necessitats organitzatives en cada moment.

5.7. Horari de servei

L'horari de prestació de servei és de dilluns a divendres no festius, amb l'horari de 8 h a 15 h.

L'empresa contractista facilitarà un telèfon per poder comunicar incidències greus en el programari d'impressió, en horari entre les 15:00 i les 19:00 hores, de dilluns a divendres no festius.

El terme festiu emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tota Catalunya (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), i les festes locals de la ciutat de Barcelona.

6. Seguiment del contracte

Mensualment, el contractista farà un informe del servei on figurarà l'estat i l'evolució del servei prestat. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable posterior a la finalització de cada mes.

Entre el 5è i el 10è dia de cada mes es farà una reunió de seguiment telemàtica, per revisar l'informe mensual i treballar per a la millora constant del servei.

A aquesta reunió assistiran, per part de l'empresa contractista, el Responsable del contracte i el Referent tècnic.

A continuació es detallen els continguts dels registres que hauran de constar, com a mínim, en aquest informe del servei.

Dades de l'inventari:

- Núm. Sèrie.
- Model i accessoris.
- Ubicació / Seu.
- Població / CP.
- Adreça.
- Planta.
- Data d'instal·lació.

Dades d'ús:

A partir de les dades emmagatzemades pel sistema de gestió, es podran demanar informes a mida per analitzar casuístiques o mals usos. En general, es faran dos informes d'ús per un període concret: per usuari i per dispositiu.

Per dispositiu

- Dispositiu.
- Seu.
- Còpies B/N i color.
- Impressions B/N i color.
- Escaneig.
- Fax.
- Total.
- Preu.
- Període.

- Nombre d'usuaris diferents que han utilitzat el dispositiu.

Per usuari

- Nom d'usuari.
- IP utilitzada en aquella impressió.
- Còpies B/N i color.
- Impressions B/N i color.
- Escaneig.
- Fax.
- Total.
- Preu.
- Període.
- Departament / orgànic.

Gestió incidències:

- Incidències obertes i tancades durant el període, indicant el compliment de l'ANS.
- Gràfiques d'evolució del nombre d'incidències i del compliment d'ANS.
- Incidències per equip, en el període i acumulades.

Reposició fungibles:

Detall dels fungibles substituïts en el període (equip, fungible, data).
Acumulat de fungibles substituïts per impressora.

Actuacions proactives:

Detall de les actuacions proactives realitzades en el període i proposta futura.

Gestió econòmica del contracte:

Detall de les factures presentades i comparació amb l'estimació inicial.

Detall del cost dels equips substituïts o afegits.

Revisió general de la qualitat de l'equip:

Detall de l'estat de la revisió (cada sis mesos)

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. El

contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

7. Prova de verificació

La Diputació de Barcelona, a través de la DSTSC, es reserva el dret a demanar a les empreses licitadores (inicialment a la que s'hagi proposat com a adjudicatària), sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona, la realització d'una prova de verificació, per tal de validar el programari de gestió i les característiques tècniques de l'equipament tecnològic ofertat s'ajusta a les especificacions tècniques que s'han recollit en aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquesta validació es realitzarà en dues fases:

- Fase 1: l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de presentar el detall del programari de gestió que utilitzaran i els seus requeriments de maquinari, també haurà de presentar la fitxa tècnica o full de característiques de l'equipament que es proposa segons la clàusula 5.3, en quant a les màquines de substitució.
- Fase 2: En cas que de la informació aportada del detall del programari de gestió que utilitzaran i els seus requeriments de maquinari no es consideri suficient per validar el compliment, la Diputació de Barcelona podrà sol·licitar a l'empresa proposada una prova de verificació del programari ofert.

Per a la realització de la prova de verificació, els tècnics de la DSTSC proporcionaran a l'empresa proposada com a adjudicatària:

- Dos servidors amb les característiques de sistema operatiu, capacitat de disc, memòria i CPU que l'empresa proposada sol·liciti.
- Dos equips multifunció.
- Un PC amb la maqueta corporativa i correu electrònic.
- Dades de connexió al Directori Actiu mitjançant LDAP.
- Dades d'enviament i recepció de correu electrònic amb una bústia de prova a tal efecte.

Aquesta prova es farà amb el suport de la DSTSC i amb els referents del Servei de Gestió d'Operacions TIC, a partir d'una validació bàsica que permeti:

- Validar que el programari es pot connectar al Directori Actiu de la Diputació de Barcelona mitjançant protocol LDAP. Per a això, la DSTSC proporcionarà a l'empresa la configuració del LDAP.
- Validar que l'usuari pot utilitzar el sistema d'impressió mitjançant la validació amb la seva targeta d'identificació corporativa i també mitjançant la validació amb la pantalla i teclats de l'equip multifunció.
- Validar que es creen nous usuaris al Directori Actiu i que aquests poden utilitzar el sistema d'impressió de manera desatesa.

- Verificar que el sistema disposa d'una cua d'impressió i d'un driver universal, el qual ha de permetre l'encryptació i la compressió dels documents a imprimir.
- Es realitzarà una prova d'escaneig a color, per verificar que el sistema és capaç d'enviar el resultat de la digitalització en format PDF-A i JPEG a la bústia de l'usuari o a una de diferent.
- Es verificarà que el sistema és robust en quant a caigudes d'un dels servidors. Per a aquest punt, es deixarà sense xarxa un dels dos servidors de prova i es verificarà que el PC de la prova pot continuar imprimint per l'altre servidor sense perdre funcionalitats.
- Es verificarà que l'usuari de prova pot autoritzar un segon usuari a imprimir un treball de manera delegada.
- Es comprovarà que es pot imprimir enviant un document a l'adreça electrònica proporcionada a l'empresa per a aquesta funcionalitat.
- Es considerarà que la solució tecnològica proposada té l'acceptació de la DSTSC, si es constata que els resultats de la prova de concepte han permès garantir, de manera objectiva, que la solució proposada ha complert amb totes les especificacions tècniques i els criteris de validació inclosos a la prova de concepte i detallats en els paràgrafs precedents d'aquest mateix apartat.

Es considerarà que els equips i el programari proposats té l'acceptació de la DSTSC, si es comprova, de manera objectiva, i a partir de la fitxa tècnica facilitada per l'empresa proposada com a adjudicatària o, si fos el cas, a través de la prova de verificació, que funcionarà correctament integrat en la infraestructura existent, de manera que sigui compatible i admeti, com a mínim, les mateixes configuracions que els equipaments que actualment estan instal·lats, d'acord amb les prescripcions tècniques recollides en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

8. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de serveis contractats.

En aquesta fase, el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei i els integrarà en els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

En el termini de 5 dies hàbils, des de la formalització del contracte, l'empresa contractista, haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar-la: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

El Pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en el termini de 15 dies hàbils, a comptar des de la data d'inici del contracte. En aquest moment totes les impressores han d'estar funcionant amb el programari de gestió inclòs en aquest contracte. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents als Nivells de Serveis.

9. Acords de Nivells de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte. El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada pel contractista.

S'estableixen **quatre categories d'incidències**, amb diferents **ANS**, pels temps de resolució:

Crítica. Incidència que afecta globalment al servei d'impressió i el deixa inoperatiu.

Temps de resolució: 1 hora

Urgent. Incidències que suposen l'aturada d'un equip, o de més d'un usuari, o bé afecten a usuaris o equips crítics.

Temps de resolució: 3 hores

Important. Incidències que afecten a un usuari.

Temps de resolució: 8 hores.

Standard. Incidències que no repercuteixen a la disponibilitat del servei.

Temps de resolució: 36 hores.

Acords de nivells de servei del trasllat d'equips

El trasllat d'un equip en la mateixa seu o entre diferents seus s'haurà d'efectuar dintre dels 5 dies hàbils des del moment que s'ha comunicat la petició.

10. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

La quantia màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a l'empresa contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa contractista un termini per presentar al·legacions.

S'estableixen les penalitats següents, per incompliment dels ANS establerts:

Crítiques: 500 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS acordat.

Urgents: 200 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS acordat.

Importants: 5 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS acordat.

Trasllats: 200 € per cada dia de retard que sobrepassi l'ANS acordat.

11. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, el contractista, haurà de presentar el pla de devolució del servei. Aquest pla, haurà d'incloure els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències que la seva resolució finalitzi dintre del termini de durada del contracte hauran de quedar tancades. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

12. Transició del servei

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Instal·lar i configurar el programari d'impressió.
- Creació de les noves cues d'impressió.
- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.

- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei per part del contractista alternatiu.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant només quedarà obligada ha lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte. Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada ha lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

13. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte, per a accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cadascun dels membres de l'equip assignat per la contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari, caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per a aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. La contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que se'n derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir la contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, la contractista haurà de disposar d'una eina per a agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i a les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris

administradors identificats individualment. També, caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

La DSTSC proveirà per a cada tècnic d'un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Serà responsabilitat de cada tècnic el mantenir operatiu d'aquest codi d'usuari, i en particular l'actualització periòdica de la contrasenya d'autenticació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

La contractista haurà d'informar de forma explícita en el moment que tingui coneixement de que un tècnic de l'equip de treball deixi de donar servei per tal de bloquejar els accessos al servidors de la Diputació de Barcelona.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional. L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

14. Garantia

Els equips adquirits amb aquest contracte disposaran d'una garantia mínima de 3 anys, a comptar des del moment de la seva posta en producció. L'execució de la garantia i de les possibles incidències que es puguin produir hauran de ser gestionades per l'empresa contractista.

Amb posterioritat a la finalització del termini mínim de 3 anys de garantia, l'empresa contractista, durant un termini mínim de 5 anys, ha de poder subministrar els recanvis dels components avariats i d'un servei tècnic per garantir la reparació de l'equipament.

15. Requeriments ambientals

L'empresa contractista és responsable de la retirada i el trasllat dels fungibles usats, peces avariades i equips retirats. La retirada d'aquests elements haurà de consistir en reciclar tots els elements possibles, amb l'emissió del certificat corresponent, en compliment de la normativa mediambiental vigent.

Serà responsabilitat del contractista, en el moment que es produeixi la retirada de qualsevol dels elements anomenats, la recollida i transport al centre de reciclatge, que haurà de disposar de l'autorització de la Generalitat de Catalunya.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0002445
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu a l'adquisició d'equips i prestació del servei d'impressió de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	21/05/2025 14:37

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
49d5176cd35e73cff769	https://seuelectronica.diba.cat	

