

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO MIXTO RELATIVO A LA  
ADQUISICIÓN DE EQUIPOS Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN DE LA  
DIPUTACIÓN DE BARCELONA**

**Expte. 2025/0002445**

## **Índice**

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Situación actual
5. Descripción del servicio
  - 5.1. Software de gestión
    - 5.1.1. Requerimientos funcionales
    - 5.1.2. Requerimientos técnicos
  - 5.2. Mantenimiento del servicio
  - 5.3. Suministro de equipamiento
  - 5.4. Canal de comunicación
  - 5.5. Equipo de trabajo
  - 5.6. Lugar de la prestación del servicio
  - 5.7. Horario de servicio
6. Seguimiento del contrato
7. Prueba de verificación
8. Puesta en marcha
9. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)
10. Penalidades
11. Devolución del servicio
12. Transición del servicio
13. Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados
14. Garantía
15. Requerimientos ambientales

## 1. Antecedentes

La Direcció de Serveis de Tecnologies y Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la Diputació de Barcelona, para el ámbito interno y también apoyar a los entes locales, estableciendo estrategias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporativas y optimizando la relación.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporativos se entienden como la integración de los ámbitos clásicos de la informática y las telecomunicaciones. Se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Llevar a cabo los criterios fijados por la Corporación en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas del ámbito TIC de todas las unidades de la Corporación y, de forma particular, aquellas que tienen interrelación, proponiendo las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas para la corporación mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Corporación en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia de Barcelona.
- Desarrollar y gestionar los proyectos TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formación y reciclaje del personal corporativo en materia TIC.
- Informar el gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputació de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, si procede, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos que realiza la Diputació de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locales, sino también como encargada.

En cuanto al objeto específico de este expediente, es necesario garantizar el correcto funcionamiento del sistema de impresión que está formado por los equipos multifunción, impresoras de sobremesa y el software asociado que permite que los usuarios de la corporación puedan imprimir y digitalizar documentos de forma eficiente y segura en todas las dependencias.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/2012 de febrero de 2014.

## **2. Objeto**

El objeto del presente pliego es fijar las especificaciones técnicas y particulares que tendrán que regir la contratación por la adquisición de equipamiento, el derecho de uso de un software de gestión y por el servicio de impresión de la Diputación de Barcelona.

Las prestaciones de este contrato están perfectamente definidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, de conformidad con las previsiones del artículo 145.3 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/20 febrero de 2014 (LCSP).

## **3. Alcance**

El contrato incluye todos los elementos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio de impresión en todas las sedes de la Diputación de Barcelona. La contratación incluye:

- Software de gestión. La empresa contratista facilitará el derecho de uso e instalará en los servidores de la Diputación, un software de gestión del servicio de impresión que cumpla con todos los requerimientos descritos en el apartado 5.1, con la capacidad suficiente para dar servicio a todos los empleados de Diputación de Barcelona y colaboradores externos.
- Mantenimiento del servicio. La empresa contratista deberá realizar todas las tareas necesarias para garantizar la disponibilidad de todo el servicio de impresión, tanto de los equipos como del software de gestión, tal y como se describe en el apartado 5.2.
- Suministro de equipamiento. La empresa contratista proporcionará equipos para renovación o ampliación y dejándolos en funcionamiento en el lugar indicado; para garantizar la calidad de los equipos, a petición de la Diputación de Barcelona, teniendo en cuenta la antigüedad y el número de incidencias. En su caso, también se añadirán nuevos equipos al servicio. Las condiciones de renovación y ampliación quedan descritas en el apartado 5.3.

La empresa contratista efectuarà el servei de acord amb el model de servei descrit en el apartat 5.

#### 4. Situació actual

El actual sistema de impressió està format per 205 equips en producció repartits en 40 sedes distintes. El software de gestió utilitzat actualment és Uniflow on estan connectats tots els equips i que utilitzen al voltant de 4.200 persones.

Los siguientes cuadros detallan, a principios de 2025, las tipologías de impresoras, las ubicaciones y el volumen de impresión.

NÚMERO DE EQUIPOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA Y MODELO:

| TIPOLOGÍA DE EQUIPO   | MODELO                      | UNIDADES   |
|-----------------------|-----------------------------|------------|
| <b>MULTIFUNCIONES</b> | 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          |
|                       | <b>TOTAL MULTIFUNCIONES</b> | <b>139</b> |
| <b>IMPRESORAS</b>     | i-SENSYS X 1861P            | 10         |
|                       | i-SENSYS X C1533P           | 43         |
|                       | LBP7680CX/LBP6780x          | 13         |
|                       | <b>TOTAL IMPRESORAS</b>     | <b>66</b>  |
|                       | <b>TOTAL</b>                | <b>205</b> |

Al inicio de la contratación, se priorizará la sustitución de los equipos LBP7680CX/LBP6780x por un modelo actual.

RELACIÓ DE DISPOSITIVOS POR SU UBICACIÓN:

| MUNICIPIO                 | DIRECCIÓN                          | MÁQUINAS<br>INSTALADAS |
|---------------------------|------------------------------------|------------------------|
| ALELLA                    | AV SAN MATEO 2                     | 1                      |
| BARCELONA                 | CALLE MONTALEGRE, 5                | 5                      |
| BARCELONA                 | CALLE NUEVO DE LA RAMBLA 3-5       | 3                      |
| BARCELONA                 | CALLE SAN PEDRO MAS BAJO, 7        | 6                      |
| BARCELONA                 | CALLE MINERVA, 4                   | 6                      |
| BARCELONA                 | CALLE CORSEGA, 300                 | 1                      |
| BARCELONA                 | CALLE MALLORCA, 244                | 3                      |
| BARCELONA                 | RB CATALUÑA, 126                   | 38                     |
| BARCELONA                 | CALLE TRAV DE LES CORTS, 131       | 13                     |
| BARCELONA                 | CALLE PUERTO LIGADO 37-39          | 2                      |
| BARCELONA                 | PS VALLE DE HEBRON, 171            | 37                     |
| BARCELONA                 | CALLE CONDE DE URGELL, 187         | 29                     |
| BARCELONA                 | CALLE LONDRES, 55                  | 12                     |
| BARCELONA                 | CALLE SAN HONORAT, 5               | 5                      |
| BARCELONA                 | AV DIAGONAL 365                    | 1                      |
| BERGA                     | CR BP-4654 KM 46                   | 1                      |
| VIGAS Y RIELES            | CR BV 1485 KM 7                    | 1                      |
| CANET DE MAR              | PL INDUSTRIA 1                     | 1                      |
| CASTILLO Y LA GORNAL      | CALLE MAYOR 1                      | 1                      |
| COLLBATO                  | PL DE LA ERA S/N                   | 1                      |
| EL PRADO DE LLOBREGAT     | CM DE LA RIBERA S/N                | 2                      |
| HOGARES DEL MONTCLUS      | CR BV114 KM 21                     | 2                      |
| GAVA                      | GUARDERIA COCHES                   | 1                      |
| MARTORELL                 | CR C 243 PK 0,500                  | 1                      |
|                           | CR TERRAZA EN NAVARCULOS KM 14,800 | 3                      |
| MATADEPERA                | AV LA FERRERIA, 11                 | 4                      |
| MONCADA Y REJACO          | MASOVERIA DEL CASTILLO S/N         | 3                      |
| MONTESQUIVO               | CR BV 5119 KM 2,500                | 3                      |
| MOSQUEROLAS               | CR BALMES S/N                      | 2                      |
| NAVAS                     | AV DEL GARRAF 28-30                | 1                      |
| OLERDOLA                  | CR C 35 S/N                        | 1                      |
| SAN CELONIO               | CR L ARREBATADA, S/N               | 2                      |
| SAN CUGAT DEL VALLES      |                                    |                        |
| SAN SALVADOR DE GUARDIOLA | BP-1101 CTRA DE CAN MAÇANA S/N     | 1                      |
|                           | CR RAT PENADO A PLANA NOVELLA S/N  | 2                      |
| SITGES                    | PS MARITIM 72                      | 2                      |
| SITGES                    | AV PRAT DE LA RIBA 171             | 1                      |
| STA COLOMA DE GRAMENET    | CALLE EGARA, 17                    | 1                      |
| TERRAZA                   | CR B 500 KM.6                      | 2                      |
| TIANA                     | CALLE IGLESIA 13                   | 2                      |
| VALLGORGUINA              | CALLE GUILLERIES 5                 | 2                      |
| VILANOVA DE SAU           |                                    |                        |

Esta tabla corresponde a los actuales 205 equipos de impresión y su distribución en el momento de la redacción del presente pliego. Al inicio del contrato se estima que se tendrán que administrar y mantener 191 equipos, dado que en la actualidad existen equipos de impresión en ubicaciones que dejarán de estar operativas (como las oficinas de la calle Londres núm. 55 de Barcelona, donde actualmente existen 12 equipos). Por otro lado, la transformación de las oficinas corporativas de la Diputación de Barcelona, que se está llevando a cabo actualmente, con el fin de reconvertir las oficinas corporativas en nuevos espacios de trabajo que se adecuen al entorno híbrido y que cambiará la configuración y la distribución de los espacios de trabajo, supondrá también un cambio en el número y distribución de los equipos de impresión.

**IMPRESIONES REALIZADAS:**

| PERIODO            | IMPRESIONES EN<br>B/N | IMPRESIONES EN<br>COLOR |
|--------------------|-----------------------|-------------------------|
| agosto de 2024     | 178.560               | 130.549                 |
| julio de 2024      | 340.382               | 280.835                 |
| junio de 2024      | 358.942               | 284.445                 |
| mayo de 2024       | 400.194               | 294.792                 |
| abril de 2024      | 431.709               | 337.084                 |
| marzo de 2024      | 336.807               | 261.006                 |
| febrero de 2024    | 445.378               | 335.720                 |
| enero de 2024      | 434.073               | 255.685                 |
| diciembre de 2023  | 297.550               | 182.417                 |
| noviembre de 2023  | 460.317               | 268.200                 |
| octubre de 2023    | 460.903               | 269.069                 |
| septiembre de 2023 | 375.255               | 223.173                 |
| agosto de 2023     | 238.204               | 107.423                 |
| julio de 2023      | 363.058               | 205.628                 |

**5. Descripción del servicio****5.1. Software de gestión**

La empresa contratista deberá proveer, instalar, configurar, mantener y actualizar a la última versión estable, un software para gestionar todo el sistema de impresión, que permita a los usuarios imprimir y escanear en cualquier impresora gestionada por ese software.

Este software lo instalará en los servidores que la DSTSC pondrá al alcance de la empresa, con los requisitos de sistema operativo y capacidad de cómputo que la empresa contratista indique en la DSTSC.

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

La empresa contractista serà responsable del subministre de totes les llicències necessàries per el funcionament del software durant la vigència del contracte. El software ha de estar suficientment dimensionat i llicenciat per donar servei a la totalitat a les empleades 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 de les servidors on es troba instal·lat el software, la empresa contractista haurà de realitzar la migració del software d'impressió a les nous servidors, sense que això suposï un cost per a la Diputació de Barcelona.

Aquest software haurà de complir les requeriments funcionals i tècnics que es detallen a continuació:

#### **5.1.1. Requeriments funcionals**

- Administració perfils de accés:

La eina estarà integrada en el Directori Actiu de la Diputació de Barcelona mitjançant protocol LDAP i es actualizarà de forma automàtica amb les altes i baixes d'usuaris.

El sistema proveurà una eina d'administració de les perfils de accés on definir les autoritzacions en el sistema d'impressió. La autorització o denegació de la impressió en blanc i negre o color o realitzar fotocopis es realitzarà a nivell de grup en el Directori Actiu i el software haurà de verificar que l'usuari en qüestió estigui en el grup d'usuaris autoritzats per imprimir o fotocopiar en alguna de les dos modalitats.

- Autenticació de les usuaris en el sistema d'impressió:

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

L'autenticació es realitzarà mitjançant la tarjeta identificativa que utilitzen les empleades de la Diputació de Barcelona. Aquesta tarjeta utilitza tecnologia Mifare DesFire EVv2 o EV3 amb SAM com a mòdul d'encriptació. Per això, els equips hauran de incorporar un lector de tarjetas de proximitat. A més, els dispositius multifunció tindràn



que disponer de *display* para que los usuarios también puedan autenticarse mediante identificación usuario/contraseña.

Los equipos que actualmente tiene la Diputación en producción ya disponen de lector de tarjetas, por lo que, la empresa contratista sólo tendrá que instalar lectores de tarjetas en los equipos nuevos, pueden reaprovecharse los lectores de máquinas dadas de baja, siempre y cuando éstos sean compatibles con los equipos provistos por los empleados de la empresa contratista y con las provistos.

- Impresión segura: El sistema dispondrá de una cola de impresión de entrada y el driver universal para todos los usuarios, que podrán liberar su trabajo en cualquiera de los dispositivos.

El driver universal permitirá encriptación y compresión de los trabajos a imprimir. En el display de los dispositivos multifunción, los usuarios podrán decidir las acciones a realizar con los trabajos enviados: imprimir, eliminar o mantener.

Un trabajo de impresión se borrará de la cola de impresión pasadas 24 horas. En los dispositivos de impresión no puede quedar ningún tipo de información de almacenamiento (contenidos de los documentos) que no sea el registro de actividad, es decir, quien pide la impresión, día y hora de la petición.

El contratista gestionará la cola de impresión y el driver de impresión bajo la supervisión técnica de la DSTSC y de forma transparente para el usuario.

- Escaneo de documentos: El sistema dispondrá de una funcionalidad que permita a los usuarios digitalizar documentos en las máquinas y enviar estos escaneos a su buzón de correo electrónico o a un buzón diferente.
- Robustez: El sistema dispondrá de mecanismos para garantizar la disponibilidad, la seguridad y la integridad frente a problemas en el hardware, tanto central como de los equipos.

En caso de problemas en la infraestructura central, los usuarios no perderán los trabajos enviados. Tampoco se perderán los trabajos no impresos, en el caso de una avería en un dispositivo.

Las actuaciones de mantenimiento sobre el sistema no afectarán a la disponibilidad del servicio. Para asegurar este punto, el software de gestión deberá estar redundado (clusterizado) en al menos dos servidores, por lo que el paro de uno de los servidores para tareas de mantenimiento o por incidencia no afectará al servicio de impresión en todas sus funcionalidades.

- Gestión de equipos situados en sedes con poca conectividad: Algunos equipos pueden estar situados en sedes donde haya un ancho de banda con conexión reducida con los servidores centrales. El sistema proveerá de mecanismos para garantizar la impresión segura en estos equipos y ofrecerá las mismas funcionalidades.
- Escalabilidad: El servicio debe ser escalable, permitiendo incrementar y disminuir el número de dispositivos de impresión de forma transparente a los usuarios sin que haya parada ni degradación del servicio.
- Cambio de opciones de impresión en el dispositivo: Los usuarios podrán modificar los ajustes de finalización del documento a imprimir antes de liberarlos (blanco y negro-color, doble cara, simple cara, puñado sí, puñado no y viceversa), desde el mismo panel del equipo multifunción.
- Delegación de impresión: Los usuarios podrán autorizar a otras personas para liberar sus trabajos (impresión delegada), sin necesidad de proporcionar ningún elemento de identificación. El usuario delegado recibirá una notificación por correo informándole de esta delegación y autorizándole a liberar el trabajo.
- Impresión móvil: Los usuarios podrán enviar trabajos de impresión a través de una dirección de correo electrónico. El sistema permitirá configurar un límite de correo que un usuario puede enviar en un tiempo definido.

Los trabajos enviados por impresión móvil serán liberados como el resto y con las mismas utilidades.

- Explotación de datos del servicio: El sistema debe almacenar un registro por usuario diario con datos identificativos de cada uso. Los datos recogidos deben ser suficientes para elaborar informes por dispositivo, usuario, tipos de uso, volumen, ubicación y fecha.

El sistema deberá permitir la exportación de los siguientes datos, correspondientes al período de un mes, a un formato compatible con Excel o en un formato estándar del tipo CSV:

- Nombre de usuario (Apellidos, Nombre).
- Username.
- Planas impresas (fotocopias e impresiones) en B/N durante el mes.
- Planas impresas (fotocopias e impresiones) en color durante el mes.
- Planas impresas (fotocopias) en color o B/N durante el mes.
- Planas impresas (impresiones) en color o B/N durante el mes.

- Total, pàgines impreses (fotocòpies e impressions) en color o B/N en el mes.
- Coste total del període, segons preus de adjudicació.

### **5.1.2. Requeriments tècnics**

El software de gestió deberà complir els següents requeriments tècnics:

- El software se executarà sobre servidors virtuals creats amb la 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 per al seu òptim funcionament), o bé amb un dels sistemes operatius estàndard de Diputació (Windows Server 2016 o superior, o RHEL 8 o superior).
- La empresa contractista facilitarà eines de monitorització del software als tècnics de la Diputació de Barcelona.
- La 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, una vegada que els tècnics de la Diputació de Barcelona li proporcionen les dades restaurades.

### **5.2. Manteniment del servei**

La empresa contractista deberà garantir la disponibilitat del servei d'impressió i per tant, deberà resoldre qualsevol incidència, tant en el software com en els equips.

En el PCAP se 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**

Se tracta de 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 menor temps possible, inclosa 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 la empresa contractista.

La empresa contractista deberà analitzar la incidència i executar les actuacions necessàries per a la seva resolució, en coordinació amb els tècnics de la DSTSC, i

documentar las actividades e intervenciones realizadas en la herramienta del Service Desk.

La empresa contratista se hará cargo de todos los costes asociados a la resolución de la incidencia para restituir completamente el servicio, entre otros:

- Piezas sustituidas.
- Desplazamiento de técnicos.
- Reconfiguración de equipos.

Las piezas de sustitución deberán ser nuevas y originales del fabricante del equipo averiado y en ningún caso podrán ser piezas reacondicionadas. La retirada y reciclaje de las prendas sustituidas será responsabilidad de la empresa contratista.

En caso de que la empresa contratista no disponga de las piezas necesarias para la resolución de una incidencia, deberá sustituir la máquina por una de idénticas características, sin que ello suponga ningún gasto para la Diputación.

La empresa contratista tendrá que ejecutar, instalar o actualizar cualquier software o firmware del fabricante que sea necesario para el diagnóstico o resolución de las incidencias.

En la documentación de las incidencias deberá constar, como mínimo:

- Una descripción técnica de los cambios realizados.
- Todas las pruebas realizadas que verifiquen la resolución de la incidencia.

Una incidencia estará resuelta si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC. Toda incidencia resuelta por la empresa contratista, que no reciba el visto bueno de la DSTSC le será devuelta, acumulando los tiempos de resolución.

### **Tareas proactivas y gestión consumibles**

La empresa contratista deberá realizar las labores de mantenimiento periódicas en los equipos para evitar incidencias. Estas tareas incluyen la actualización del software de gestión, la actualización del software de los equipos, la sustitución de consumibles, la revisión de la calidad del equipo y cualquier otro que pueda reducir el número de incidencias.

Las actuaciones realizadas se tendrán que ejecutar de forma que tengan la mínima afectación al servicio.

Al menos habrá una revisión anual de cada uno de los equipos.

Una parte importante de las tareas proactivas es la sustitución de los consumibles antes de que se agoten evitando así un paro del servicio.

Los consumibles son los siguientes:

- Tóner y tinta, de color y negro.
- Depósitos de recogida de tóner residual.
- Grapas para los clasificadores automáticos.
- Lectores de tarjetas para la identificación de los usuarios.

El papel no forma parte de los consumibles, por lo que la empresa contratista no deberá suministrarlo.

Los consumibles tendrán que ser originales del fabricante, no aceptándose en ningún caso fungibles reutilizables o reacondicionados.

Para sustituir a los consumibles antes de que éstos se agoten, la empresa contratista deberá disponer de un sistema de monitorización remota (instalada en las dependencias del contratista) que reciba alertas cuando los equipos detecten que alguno de los consumibles se está acabando. El umbral mínimo de nivel de tóner o tinta deberá configurarse en los equipos para que la alerta se dispare cuando éstos bajen de un 10%, para evitar que la calidad de las impresiones disminuya.

En caso de que alguno de los equipos esté aislado y no pueda comunicarse con el sistema de monitorización, la empresa contratista deberá suministrar suficientes repuestos de consumibles en aquella sede, para evitar la indisponibilidad del servicio de impresión.

Los técnicos de la DSTSC dispondrán de un usuario de sólo lectura del sistema de monitorización.

La Diputación de Barcelona ofrecerá espacios a la empresa contratista en las diferentes sedes, a fin de que pueda almacenar fungibles. La empresa deberá proveer de un mínimo de repuestos de fungibles para cada modelo, en color y negro, a fin de asegurar la disponibilidad de repuestos.

La empresa contratista deberá recoger los consumibles una vez agotados y hacer un correcto reciclaje de estos.

El traslado de un equipamiento dentro de una sede o entre sedes se comunicará con suficiente anticipación a la empresa contratista y se gestionará como incidencia. Será responsabilidad de la empresa contratista todas las labores derivadas del cambio, desde el transporte a la configuración.

### **5.3. Suministro de equipamiento**

Para garantizar la calidad y eficiencia del servicio, el contrato incluye la adquisición de equipos destinados a la renovación o a la ampliación.

Serán los técnicos de la Diputación quienes valorarán, a partir de datos de antigüedad, uso y número de incidencias, qué equipos se sustituyen y cuál es el modelo adecuado a adquirir.

La empresa contratista deberá realizar todas las tareas relacionadas con la sustitución o instalación del equipo (traslado del nuevo equipo, configuración en el sistema, retirada del equipo antiguo) que se realizarán con la mínima afectación al servicio.

La empresa contratista tendrá que instalar los nuevos equipos que supongan una renovación o ampliación del equipamiento.

El equipamiento será nuevo de fábrica, no admitiéndose equipos reacondicionados o reciclados e incorporará una garantía mínima del fabricante de 3 años. Una vez instalados, éstos pasarán a ser propiedad de la Diputación de Barcelona.

Los nuevos equipos adquiridos deberán incorporar un lector de tarjetas 100% compatible con los requerimientos funcionales de la cláusula 5.1.1. En caso de que el equipo adquirido sea para sustituir a uno que ya incorpore un lector 100% compatible, se admitirá que el nuevo equipo herede al lector del antiguo. Si el equipo a sustituir no dispone de un lector de tarjetas 100% compatible, la empresa contratista deberá incluirlo, sin que ello suponga gasto alguno para la Diputación de Barcelona.

A continuación, se definen cuatro modelos de equipos con los requerimientos mínimos, 2 multifunción y 2 impresoras:

#### Multifunción

Las características de estos equipos son:

- Función de impresión, copia y escáner en color y blanco/negro.
- Conexión en red.
- Conexión con el software centralizado.
- Identificación de usuarios por tarjeta y por credenciales.
- Gestión de trabajos personales enviados.
- Registro detallado de la actividad del equipo.
- Escáner de documentos y envío por correo electrónico y almacenamiento en disco duro o dispositivo USB. Formatos de escáner: jpg y pdf. El escáner deberá permitir la digitalización de los documentos a doble cara en una sola pasada.
- Todos los equipos soportarán el lenguaje de impresión PCL 6 o superior.
- Impresión a doble cara automática (como mínimo de 60 a 210 gramos).
- Posibilidad de configuración de impresión por defecto en negro y doble cara.
- Resolución de impresión (mínimo 600 ppp).
- Capacidad de generar PDF/A en el escaneo de documentos.
- Un documento escaneado y enviado a una dirección de correo tendrá como remitente el correo electrónico del usuario autenticado en el equipo multifunción.

Se definen dos modelos distintos, así como un complemento clasificador:

**MULTIF1:** Multifunció con los siguientes requerimientos:

- Alimentación automática de originales a doble cara hasta A4 y A3
- Velocidad superior o igual a 50 ppm.
- Capacidad de alimentación: pedestal de 4 bandejas más bandeja auxiliar.

**MULTIF2:** Multifunció con los siguientes requerimientos:

- Alimentación automática de originales a doble cara hasta A4 y A3.
- Velocidad superior o igual a 35 ppm.
- Capacidad de alimentación: pedestal de 4 bandejas más bandeja auxiliar.

**GRAPADOR-FINALIZADOR:** Accesorio que permite grapar y clasificar las copias.

### Impresoras

Las características de estos equipos son:

- Función de impresión.
- Conexión en red.
- Conexión con el software centralizado.
- Identificación de usuarios por tarjeta.
- Gestión de trabajos personales enviados.
- Registro detallado de la actividad del equipo.
- Todos los equipos soportarán el lenguaje de impresión PCL 6 o superior.
- Impresión doble cara automática (como mínimo de 60 a 210 grs).
- Resolución de impresión (mínimo 600 ppp).
- Capacidad mínima de alimentación: dos bandejas de DIN A4 y una auxiliar.

Se definen 2 modelos:

**IMPRE1:** Impresora con los siguientes requerimientos:

- Impresión en blanco/negro y color.
- Velocidad superior o igual a 50 ppm.

**IMPRE2:** Impresora con los siguientes requerimientos:

- Impresión en blanco/negro y color.
- Velocidad superior o igual a 25 ppm.

Será responsabilidad de la empresa contratista la retirada y reciclaje de los equipos sustituidos o dados de baja sin sustitución que la DSTSC considere obsoletos. Además, será responsabilidad de la empresa contratista la eliminación de todos los datos personales que los equipos o piezas sustituidas puedan contener.



#### **5.4. Canal de comunicació**

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

Qualsevol canvi de situació de la incidència que realitzi el contractista ha de quedar reflectit al Service Desk.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, sent el idioma el català o castellà, indistintament. Posteriorment, la petició s'afegirà també al Service Desk.

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

#### **5.5. Equip de treball**

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

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

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

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

#### **Responsable del contracte**

Realitzarà les feines de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà a 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 la empresa que participa en el contracte disposi dels coneixements adequats i assumeixi les compromissions adquirides i vetllar pel compliment de tots els requeriments inclosos al contracte.



Se ha valorado el porcentaje de dedicación del responsable del Contrato en un 5% de su jornada laboral.

### **Referente Técnico**

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada. Tendrá las siguientes responsabilidades:

- Gestionar el equipo técnico
- Garantizar la correcta puesta en marcha y devolución del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de los ANS en la resolución de incidencias.
- Gestionar los riesgos del contrato.
- Garantizar la calidad del contrato.
- Elaborar un informe mensual y asistir a las reuniones de seguimiento.
- Proponer mejoras del servicio.

Este perfil tendrá una dedicación efectiva ordinaria del 100% de su jornada laboral. Su jornada laboral será 100% presencial. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.

El Referente Técnico trabajará presencialmente en las dependencias de Diputación de Barcelona (Edificio del Vagón – Recinto de la Escuela Industrial) o en las dependencias que la Diputación determine.

El horario de prestación de servicio con presencialidad del referente técnico es de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad, con horario de 8 ha 15.

### **Equipo Técnico**

El equipo técnico será el encargado de resolver las incidencias que se produzcan, como, por ejemplo:

- Sustitución de fungibles.
- Reconfiguración de equipos.
- Reparación de averías.
- Traslados de equipos.

Se ha estimado que este equipo debe estar formado por dos técnicos:

Un **técnico de reposición de fungibles** tendrá un nivel de dedicación del 100% de su jornada laboral.

Un **técnico de mantenimiento y reparación de equipos, reconfiguraciones y traslados**, se estima que tendrá una dedicación de un 20% de su jornada laboral.

Los técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que

la prestació no se vea afectada per augmentos esporàdics del nombre de incidències o de instal·lacions de peticions concretes, com la execució de equips.

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

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

La Diputació de Barcelona habilitarà espais en algunes sedes que podran utilitzar-se per l'equip tècnic.

El horari de prestació de servei amb presencialitat de l'equip tècnic és de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat, amb horari de 8 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 en tota la província de Barcelona, cuyes dependències actuals se troben detallades a la clàusula 4 d'aquest plec, però durant la vigència del contracte se podrà 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**

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

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

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

### **6. Seguiment del contracte**

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

Entre el 5º y el 10º día de cada mes se realizará una reunión de seguimiento telemática, para revisar el informe mensual y trabajar para la mejora constante del servicio.

A esta reunión asistirán, por parte de la empresa contratista, el responsable del contrato y el Referente técnico.

A continuación, se detallan los contenidos de los registros que tendrán que constar, como mínimo, en este informe del servicio.

#### **Datos del inventario:**

- N.º Serie.
- Modelo y accesorios.
- Ubicación / Sede.
- Población/CP.
- Dirección.
- Planta.
- Fecha de instalación.

#### **Datos de uso:**

A partir de los datos almacenados por el sistema de gestión, se podrán solicitar informes a medida para analizar casuísticas o malos usos. En general, se harán dos informes de uso por un período concreto: por usuario y por dispositivo.

##### *Por dispositivo*

- Dispositivo.
- Sede.
- Copias B/N y color.
- Impresiones B/N y color.
- Escaneo.
- Fax.
- Total.
- Precio.
- Periodo.
- Número de usuarios distintos que han utilizado el dispositivo.

##### *Por usuario*

- Nombre de usuario.
- IP utilizada en esa impresión.
- Copias B/N y color.
- Impresiones B/N y color.
- Escaneo.
- Fax.
- Total.
- Precio.

- Període.
- Departament / orgànic.

#### **Gestió incidències:**

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

#### **Reposicions fungibles:**

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

#### **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 del equip:**

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

La DSTSC podrà sol·licitar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. A més, la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació amb les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, qualsevol que 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 adaptar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cost addicional cap 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 adjudicatària), sense cost addicional cap a la Diputació de Barcelona, la realització d'una prova de verificació, amb l'objectiu de validar el software de gestió i les característiques tècniques del equipament tecnològic ofertat segons les especificacions tècniques.

Aquesta validació es realitzarà en dos fases:

- Fase 1: la empresa proposta com adjudicatària tindrà que presentar el detall del software de gestió que utilitzaran i els requeriments de hardware, també haurà de presentar la fitxa tècnica u fulla de característiques del equipament que se proposa segons la clàusula 5.3, en quant a les màquines de substitució.
- Fase 2: En cas de que de la informació aportada del detall del software de gestió que van a utilitzar i els requeriments de hardware no es consideri suficient per validar el compliment, la Diputació de Barcelona podrà sol·licitar a la empresa proposta una prova de verificació del software ofert.

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

- Dos servidors amb les característiques de sistema operatiu, capacitat de disc, memòria i CPU que la empresa proposta sol·licite.
- Dos equips multifunció.
- Un PC amb maqueta corporativa i correu electrònic.
- Dades de connexió al Directorio Activo mitjançant LDAP.
- Dades d'enviament i recepció de correu electrònic amb un buidor de prova a tal efecte.

Aquesta prova es realitzarà 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 software pot connectar-se al Directorio Activo de la Diputació de Barcelona mitjançant protocol LDAP. Per a això, la DSTSC proporcionarà a la empresa la configuració de 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 del equip multifunció.
- Validar que es creen nous usuaris en el Directorio Activo i que aquests poden utilitzar el sistema d'impressió de forma desatendida.
- Verificar que el sistema disposa d'una cua d'impressió i d'un driver universal, el qual ha de permetre la encriptació i 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 al buidor de l'usuari o a un diferent.
- Es verificarà que el sistema és robuste en quant a caïdes 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 a un segon usuari a imprimir un treball de forma delegada.
- Es comprovarà que es pot imprimir enviant un document a la direcció de correu electrònic proporcionada a la empresa per 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

garantizar, de forma objetiva, que la solución propuesta ha cumplido con todas las especificaciones técnicas y los criterios de validación incluidos en la prueba de concepto y detallados en los párrafos precedentes de este mismo apartado.

Se considerará que los equipos y el software propuestos tiene la aceptación de la DSTSC, si se comprueba, de forma objetiva, ya partir de la ficha técnica facilitada por la empresa propuesta como adjudicataria o, en su caso, a través de la prueba de verificación, que funcionará correctamente integrado en la infraestructura existente, de forma que sea compatible y admita, como mínimo, como mínimo de acuerdo con las prescripciones técnicas recogidas en este pliego de prescripciones técnicas particulares.

## **8. Puesta en marcha**

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicios contratados.

En esta fase, el contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio y los integrará en los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

En el plazo de 5 días hábiles, desde la formalización del contrato, la empresa contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para su ejecución: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

El Plan de puesta en marcha deberá ejecutarse, en su totalidad, en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde la fecha de inicio del contrato. En ese momento todas las impresoras deben estar funcionando con el software de gestión incluido en este contrato. A partir de ese momento, se aplicarán las penalidades correspondientes a los Niveles de Servicios.

## **9. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)**

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo del ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación del servicio y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en los que la empresa contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores siempre y cuando éstos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio del contratista a todos los efectos previstos en este Pacto.

Las peticiones sólo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, de lo contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidas en el ANS correspondiente.

La empresa contratista tendrá que definir mecanismos proactivos para reducir el número de incidencias.

Los ANS identificados computan dentro del horario ordinario de prestación del servicio identificado en la cláusula correspondiente del PPT.

Tiempo de resolución: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista por el canal previsto, hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por el contratista.

Se establecen **cuatro categorías de incidencias**, con diferentes **ANS**, **por los tiempos de resolución**:

**Crítica.** Incidencia que afecta globalmente al servicio de impresión y le deja inoperativo.

Tiempo de resolución: 1 hora

**Urgente.** Incidencias que suponen el paro de un equipo, o de más de un usuario, o bien afectan a usuarios o equipos críticos.

Tiempo de resolución: 3 horas

**Importante.** Incidencias que afectan a un usuario.

Tiempo de resolución: 8 horas.

**Standard.** Incidencias que no repercuten en la disponibilidad del servicio.

Tiempo de resolución: 36 horas.

#### **Acuerdos de niveles de servicio del traslado de equipos**

El traslado de un equipo en la misma sede o entre diferentes sedes deberá efectuarse dentro de los 5 días hábiles desde el momento en que se ha comunicado la petición.

## **10. Penalidades**

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado. Hay que tener presente que el cálculo sobre los retrasos se



aplicarà tanto por los producidos en las incidencias que se hayan cerrado ese mes, como en aquellas otras que aún puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos de meses anteriores.

La cuantía máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de estas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS las facturas deberán contemplar las penalidades según lo previsto en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación, se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los ANS establecidos, los comunicará formalmente a la empresa contratista.
- Durante la reunión de seguimiento el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad a la empresa contratista, así como la cantidad exacta que éste deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa contratista un plazo para presentar.

Se establecen las siguientes penalidades, por incumplimiento de los ANS establecidos:

Críticas: 500 € por cada hora completa de retraso que sobrepase el ANS acordado.

Urgentes: 200 € por cada hora completa de retraso que sobrepase el ANS acordado.

Importantes: 5 € por cada hora completa de retraso que sobrepase el ANS acordado.

Traslados: 200 € por cada día de retraso que sobrepase el ANS acordado.

## **11. Devolución del servicio**

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC.

Dos meses antes de la finalización del contrato, el contratista deberá presentar el plan de devolución del servicio. Este plan, deberá incluir los mecanismos necesarios para traspasar



toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste económico adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio ni ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

Las incidencias cuya resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato deberán quedar cerradas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

## **12. Transición del servicio**

La fase de transición se establece entre el momento de la formalización del nuevo contrato y el efectivo inicio de la prestación. Podrán darse los siguientes supuestos:

a) Que haya un cambio de contratistas:

Cuando la empresa actúe como empresa entrante deberá realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de carácter preparatorio, en lo que se refiere a su equipo de trabajo para asumir la fase de puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Instalar y configurar el software de impresión.
- Creación de las nuevas colas de impresión.
- Recoger el traspaso de conocimiento del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación de la puesta en marcha del servicio por parte del contratista alternativo.
- Desarrollo del plan de puesta en marcha.
- Preparación y pruebas de los accesos remotos en el sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio.

Cuando la empresa actúe como empresa saliente deberá realizar una buena gestión y seguimiento de las actividades objeto de este contrato, garantizando su prestación continuada en el tiempo, según los acuerdos de nivel de servicios establecidos en el PPT y con entregas de calidad, así como asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento a la empresa entrante para asegurar una buena empresa.

b) Que siga prestando el servicio la misma empresa:

Cuando la empresa actúe como empresa entrante sólo quedará obligada a entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, en su caso, en la

prestación del servicio, así como de todas aquellas funcionalidades incluidas dentro del objeto del contrato. Cuando la empresa actúe como empresa saliente sólo quedará obligada debe entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, en su caso, en la prestación del servicio, así como de todas aquellas funcionalidades incluidas dentro del objeto del contrato.

### **13. Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados**

La DSTSC dispone de un servicio VPN que deberá ser utilizado por técnicos adscritos al contrato, para acceder remotamente al sistema de información objeto del contrato en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para su identificación personal y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario, será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La contratista operará de acuerdo con las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Los gastos que se deriven del uso de este enlace serán asumidos por la contratista.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la contratista deberá disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios internos de la Diputación de Barcelona desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y en las recomendaciones de la guía CCN-STIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También, será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

- La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
- La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.

La DSTSC proveerá para cada técnico de un código de usuario, el cual permitirá el acceso a las aplicaciones y recursos informáticos de la Diputación de Barcelona. Será responsabilidad de cada técnico el mantener operativo de este código de usuario, y en particular la actualización periódica de la contraseña de autenticación correspondiente y la validación de los accesos a los recursos necesarios.

La contratista tendrá que informar de forma explícita en el momento que tenga conocimiento de que un técnico del equipo de trabajo deje de dar servicio para bloquear los accesos a los servidores de la Diputación de Barcelona.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional. El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

#### **14. Garantía**

Los equipos adquiridos con este contrato dispondrán de una garantía mínima de 3 años, a contar desde el momento de su puesta en producción. La ejecución de la garantía y de las posibles incidencias que se puedan producir tendrán que ser gestionadas por la empresa contratista.

Con posterioridad a la finalización del plazo mínimo de 3 años de garantía, la empresa contratista, durante un plazo mínimo de 5 años, debe poder suministrar los repuestos de los componentes averiados y de un servicio técnico para garantizar la reparación del equipamiento.

#### **15. Requerimientos ambientales**

La empresa contratista es responsable de la retirada y traslado de los fungibles usados, piezas averiadas y equipos retirados. La retirada de estos elementos deberá consistir en reciclar todos los elementos posibles, con la emisión del correspondiente certificado, en cumplimiento de la normativa medioambiental vigente.

Será responsabilidad del contratista, en el momento en que se produzca la retirada de cualquiera de los elementos nombrados, la recogida y transporte al centro de reciclaje, que deberá disponer de la autorización de la Generalidad de Cataluña.

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 27/05/2025.

En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

## Metadades del document

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Núm. expedient</b>     | 2025/0002445   |
| <b>Tipus documental</b>   | Plec de clàusules o condicions   |
| <b>Títol</b>              | Pliego de prescripciones técnicas del contrato mixto relativo a la adquisición de equipos y prestación del servicio de impresión de la Diputación de Barcelona |
| <b>Codi classificació</b> | D0510SE01 - Mixtos obert   |

## Signatures

| <b>Signatari</b>                         |   | <b>Acte</b> | <b>Data acte</b> |
|--|---|-------------|------------------|
| Francisco Javier Gimenez Bruque<br>(SIG) | Responsable directiu Servei<br>Promotor | Signa       | 28/05/2025 11:48 |

## Validació Electrònica del document

| <b>Codi (CSV)</b>    | <b>Adreça de validació</b>  | <b>QR</b> |
|----------------------|---|-----------|
| a0237729f24ca9ed4a0b | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |           |

