

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ, ESCANEIG, I CÒPIA DE DOCUMENTS PER A LA SEU I EQUIPAMENTS DE L'ÀMBIT DE GESTIÓ DE LA GERÈNCIA D'ÀREA DE CULTURA, EDUCACIÓ, CICLES DE VIDA, FEMINISMES I LGTBI DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2. ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE	4
2.1 Situació actual, relació d'equips actuals i volumetria	4
2.2 Abast.....	5
2.3 Objectius.....	5
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	5
4. CARACTERÍSTIQUES, REQUERIMENTS MÍNIMS I TIPOLOGIA DELS EQUIPS A LLIURAR	6
4.1 Característiques generals	6
4.2 Requeriments generals mínims.....	6
4.3 Tipologia i característiques tècniques mínimes	7
5. CONDICIONS EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	8
5.1 Obligacions de la contractista	8
5.2 Gestió de les peticions, incidències i problemes del servei	10
5.3 Gestió dels inventaris	10
5.4 Gestió del monitoratge i control del parc d'impressió	10
5.6 Formació dels usuaris sobre l'ús dels equips	11
6. PROCÉS DE DESPLEGAMENT DEL SERVEI.	12
6.1 Planificació de la posada en marxa del servei.....	12
6.2 Implementació	12
6.3 Servei.....	13
6.4 Devolució.....	13
7. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	13
7.1 Propietat intel·lectual.....	14
7.2 Comunicacions externes	14
7.3 Seguretat dels equips, programari i informació.....	14
7.4 Incompliment de les normes de seguretat	14
7.5 Model de gestió de la seguretat	14
7.6 Compliment normatiu	14
7.7 Control del compliment normatiu	15
7.8 Gestió d' incidents.....	15
7.9 Confidencialitat	15

7.10 Antimalware	16
7.11 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris	16
7.12 Criptografia i certificats	16
7.13 Compliment LOPD	16
8. ASPECTES MEDIAMBIENTALS	17
8.1 Pla de conscienciació ambiental	17
8.2 Aspectes ambientals que haurà de complir el contractista	18
8.3 Instal·lació d'equips nous	18
8.4 Tasques de manteniment.....	18
8.5 Residus de consumibles	18
8.6 Requeriments i característiques tècnico-ambientals dels equips	18
9. SEGUIMENT DEL SERVEI	19
9.1 Tractament d'incidències	19
9.2 Gestió del parc i comunicació amb SAU.....	20
10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	20
ANNEX 1: Localització dels departaments i equipaments	22

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei d'impressió, escaneig, i còpia per a la seu i equipaments de l'àmbit de gestió de la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI.

El servei inclou:

- Lliurament, instal·lació, posada en marxa i manteniment dels equips d'impressió i del programari de gestió. Integració dels equips a la plataforma corporativa d'impressió l'Ajuntament de Barcelona, basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Servei d'assistència tècnica, personal de suport i assistència als usuaris.
- Lliurament, gestió i manteniment dels consumibles i targetes o dispositius per a l'autenticació dels usuaris.
- Instal·lació, gestió i manteniment del programari i de les eines de monitorització, sistemes de control i d'informació del servei. Formació sobre l'ús dels equips.
- Elaboració dels informes requerits.
- Gestió de la facturació.
- Retirada i/o trasllat dels equips, en els casos que sigui necessari.

2. ABAST I OBJECTIUS DEL CONTRACTE

2.1 Situació actual, relació d'equips actuals i volumetria

Actualment el servei d'impressió, escaneig i còpia de documents dels departaments i equipaments de la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI (anomenada d'ara endavant Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI) l'està prestant l'empresa contractista que va resultar guanyadora de la licitació anterior, contracte número 001_23003037.

A la finalització actual, la contractista que presta el servei actualment té l'obligació contractual de retirar els equips que formen part del seu servei, en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del mateix i sense cost addicional per la Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI, i de coordinar-se amb l'empresa que resulti adjudicatària de la present licitació i que passi a prestar el servei.

Relació d'equips actuals:

Tipologia	Marca i model	Nombre d'equips
Multifunció	SHARP BP-70C31	16

Dels 16 equips multifunció existents, 2 són de propietat municipal i 14 de l'empresa contractista actual.

L'empresa que resulti contractista de la present licitació prestarà el servei des del primer dia en el que entri en vigor el contracte. Es farà càrrec de la gestió del servei del parc actual objecte del contracte i, tal i com es descriu en el punt 4 d'aquest plec, després d'un procés d'inventariat i definició de processos, haurà de procedir a dur a terme una fase de transformació del mateix, que podrà implicar la substitució de tots els equips actualment existents.

La volumetria estimada total dels equips és la següent:

Tipologia	Número de còpies anual
Impressió B/N	370.000
Impressió Color	200.000
Impressió anual	570.000

2.2 Abast

L'abast del contracte és el servei de d'impressió, escaneig, i còpia de documents per a la seu i equipaments de l'àmbit de gestió de la Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI.

S'adjunta com [Annex 1](#) la localització dels departaments i equipaments de l'àmbit de gestió de la Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI a què afecta aquest servei.

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

2.3 Objectius

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

- Proporcionar un servei d'impressió, escaneig, i còpia, en blanc i negre i en color.
- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.
- Optimitzar, racionalitzar i modernitzar el recursos d'impressió mitjançant la consolidació de dispositius que ho facin possible d'una manera ecològica i eficient.
- Promoure l'estalvi d'ús i controlar la despesa d'impressió i còpia, mitjançant la incorporació de sistemes que evitin impressions no desitjades.
- Afavorir la seguretat i privacitat amb una cua virtual d'impressió (*follow me*).

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Els treballs que conformen l'objecte del present contracte, i que l'empresa contractista haurà de realitzar durant l'execució del mateix són els següents:

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig, tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Proveir, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.
- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.
- Generar informes detallats d'utilització segons àmbits de negoci, organisme, col·lectius, perfils, per períodes de temps, etc. Els informes s'adreçaran per correu electrònic a la persona responsable que designi l'Ajuntament de Barcelona.

- Crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin.

4. CARACTERÍSTIQUES, REQUERIMENTS MÍNIMS I TIPOLOGIA DELS EQUIPS A LLIURAR

4.1 Característiques generals

En el cas que calgui substituir tots o algun dels equips, per tal d'establir una uniformitat en les funcionalitats i en la utilització dels dispositius per part dels usuaris, hauran de ser nous i de la mateixa marca i model.

La contractista conservarà la propietat tant dels equips lliurats com del programari de monitorització, al qual Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI haurà de poder accedir en qualsevol moment.

El parc d'equips instal·lat haurà de disposar de certificacions de qualitat i mediambientals, expedides pel fabricant dels equips.

Per a la correcta gestió del parc d'impressió, els aspectes tècnics hauran de complir els processos i procediments marcats per l'Ajuntament de Barcelona, tant els que estan definits en aquest plec com els que puguin definir-se en la fase de transició.

4.2 Requeriments generals mínims

A continuació es descriuen els requeriments mínims que han de complir els equips:

- a) Els equips han de tenir la capacitat d'imprimir, fotocopiar i escanejar a doble cara, de forma automàtica tant en blanc/negre com en color i per A4 i A3.
- b) Disposaran com a mínim de dues safates ("casetes") de 500 fulls per paper format A4 i una safata de 500 fulls per paper format A3.
- c) Els equips tindran targeta de xarxa Ethernet per a poder connectar-se a la xarxa corporativa.
- d) Els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), l'estàndard d'Internet per a l'enviament de correus electrònics.
- e) Els equips hauran d'estar homologats per l'Institut Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), anteriorment anomenat Institut Municipal d'Informàtica (IMI), han de ser compatibles amb el software de YSoft Hybrid Cloud Platform (HCP), i han de poder integrar-se a la plataforma corporativa d'impressió basada en aquest software. Els equips han de ser compatibles amb la versió concreta d'HCP que hi hagi instal·lada a l'Ajuntament en el moment de desplegar les impressores. En el moment de redacció d'aquest plec, aquesta versió és la 3.39, però és susceptible de ser actualitzada durant el transcurs del tràmit d'aquest contracte o de la seva fase de transició per motius de seguretat, necessitats i/o millora del servei (en base als criteris de gestió del BIT).
- f) Les llicències individuals necessàries pels equips d'impressió objecte del contracte seran subministrades per la contractista, i el seu cost està inclòs en l'import del contracte.
- g) Els equips han de disposar d'un lector de targetes amb la tecnologia de proximitat per la identificació. El lector ha de ser compatible amb la solució HCP. Els lectors dels equips hauran d'estar integrats al dispositiu, és a dir han de ser lectors interns als equips.
- h) Tots els equips hauran de garantir els requisits d'idoneïtat tècnica per impressió i fotocòpia segons la norma EN 12281 o equivalent, per paper reciclat i no reciclat.

- i) Tots els equips hauran de disposar de marcatge CE, que indica que els equips compleixen amb els requisits essencials de seguretat establerts en les Directives aplicables, determinat pel Protocol d'Actuació Inspectoral d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
- j) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
- k) Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- l) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medio-ambientals que es descriuen més endavant.
- m) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
- n) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran d'admetre la possibilitat de posar com a nom intern l'identificador de l'equip proposat per l'Ajuntament de Barcelona
- o) Tots els equips hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
- p) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- q) Els equips multifunció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
 - A una carpeta de xarxa.
- r) A petició de l'Ajuntament de Barcelona, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació.
- s) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- t) La contractista haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la seva solució d'impressió.
- u) La contractista haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'Ajuntament de Barcelona. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes anirà a càrrec de la contractista.
- v) La resta d'aspectes tècnics que no estiguin descrits dintre del plec hauran de seguir els procediments marcats per l'Ajuntament de Barcelona i el BIT.

4.3 Tipologia i característiques tècniques mínimes

A continuació es detallen les característiques tècniques MÍNIMES que han de tenir els equips a lliurar:

- Tecnologia impressió làser amb tòner de pols seca
- Velocitat còpia/impressió 30 ppm A4 BN i Color
- Velocitat 1a pàgina <10 segons BN i <12 segons Color
- Alimentador originals doble cara d'una sola passada amb capacitat de 220 fulls en un sol lot (80 g/m²)
- Velocitat escaneig 280 ipm BN/COLOR A4
- Memòria RAM mínima 3 GB
- Disc dur SSD 256GB (xifrat disc dur inclòs)
- Resolució mínima 1200 x 1200 dpi
- Llenguatges PCL5/6 i PostScript 3
- Interfície de connexió USB, Ethernet 10/100" Bluetooth

- Capacitat entrada paper mínima 1.200 fulls (80 g/m²)
- Capacitat sortida paper mínima 500 fulls (80 g/m²)
- Gramatge de paper: 60 - 300 g/m²
- Unitat doble cara inclosa
- Mida paper A3 fins a A6
- Velocitat min de processador 1,1Ghz
- Formats escaneig: JPEG, TIFF, PDF, PDF /A, PDF comprimit, PDF xifrat, PDF amb signatura digital

5. CONDICIONS EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

5.1 Obligacions de la contractista

- Entrega dels equips oferts a les dependències indicades de l'Ajuntament, en els dies i hores indicades per aquest.
La instal·lació dels equips ha d'incloure com a mínim: el desembalatge, la instal·lació a la ubicació física final, la connexió a la corrent elèctrica i a la xarxa, la configuració de IP i SMTP (i altres configuracions mínimes), el desplegament de l'embegut d'HCP, l'etiquetatge de l'equip i la realització de proves de funcionament.
Aquesta instal·lació es realitzarà segons els estàndards i indicacions del BIT.
Un cop dutes a terme les instal·lacions dels diferents equips, aquests no podran ser substituïts sense el consentiment i l'acceptació dels responsables corresponents de l'Ajuntament de Barcelona.
- Retirada dels embalatges dels equips subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- Retirada dels equips antics.
- Gestió i adquisició de les llicències per a la integració dels equips a la plataforma HCP, el cost de les quals està inclòs en el preu del contracte.
- S'integrarà en el model de relació en la prestació de serveis de Lloc de Treball de l'Ajuntament de Barcelona, prestant tot el suport necessari, inclòs el presencial quan sigui requerit per l'Ajuntament de Barcelona en la integració dels dispositius d'impressió objecte del contracte amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.
- Haurà d'estar certificat en la solució designada com a plataforma corporativa municipal d'impressió. El personal tècnic tindrà els coneixements per instal·lar l'embegut, configurar-lo i formar als usuaris en el software corporatiu.
- En el supòsit que el BIT estimés necessària l'actualització de versió de l'actual plataforma d'impressió corporativa (HCP) o la substitució d'aquesta plataforma per una altra eina (que sempre tindrà, com a mínim, les mateixes funcionalitats i prestacions que la plataforma actual), serà responsabilitat de la contractista adaptar la implantació per integrar el parc d'impressores a la nova versió o a la nova eina.
- Sempre que sigui possible, s'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de l'Ajuntament de Barcelona per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals. En cas de no poder fer la integració en les targetes del personal, serà necessari que el proveïdor faciliti les targetes necessàries per als usuaris actuals així com per les noves incorporacions que es puguin donar durant la durada del contracte. S'estima en 150 el nombre de targetes.

- Haurà de formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificats en el punt 5.6.
- Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències de la Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- Haurà de realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent. La lectura dels comptadors de còpia i impressió haurà de ser portada a terme per l'empresa contractista. Les factures rebudes sempre hauran de correspondre a lectures reals i hauran d'incloure les dates de lectura amb el total acumulat de les còpies i el nombre de còpies del període facturat.

No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i la contractista no podrà demanar les lectures al personal de l'Ajuntament.

- Haurà de lliurar en tot moment i amb l'antelació suficient, tots els consumibles necessaris per al correcte funcionament dels equips i haurà de garantir que cap equip quedi aturat per falta de consumibles. Caldrà enviar cada tòner a la persona de contacte del departament corresponent i també informar al referent informàtic de la Gerència d'Àrea CECVFiLGTBI.
- Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, la contractista tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El servei d'assistència tècnica (SAT) podrà ser propi del licitador o subcontractat. En el cas que s'opti per la subcontractació d'aquest servei, l'empresa subcontractada també haurà de tenir la condició de SAT autoritzat. El personal que presti les funcions del SAT no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb la contractista del contracte.
- Haurà de generar i lliurar:
 - Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. S'entregarà en paper en format de cartell per posar a sobre de cada equip i en format digital. Es farà especial atenció als aspectes ambientals dels equips i de la seva configuració com els modes d'estalvi d'energia, la impressió a doble cara, les qualitats baixes d'impressió, etc.
 - Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
 - Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
 - Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.

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

- Garantirà la transparència i bones condicions laborals al llarg de la cadena de proveïdors dels productes subministrats, respectant com a mínim les convencions bàsiques de l'OIT (Organització Internacional del Treball). Igualment, l'empresa adjudicatària presentarà un compromís signat mitjançant el qual es compromet a atendre i col·laborar en les demandes i iniciatives que en aquest sentit pugui tenir o emprendre l'Ajuntament de Barcelona.

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

5.2 Gestió de les peticions, incidències i problemes del servei

La contractista haurà d'utilitzar les eines corporatives de tiqueting d'incidències i peticions de l'Ajuntament de Barcelona per a atendre les incidències, problemes i peticions generats per l'ús del sistema actual d'impressió.

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

5.3 Gestió dels inventaris

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

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

- Marca.
- Model.
- Núm. de sèrie.
- Nom intern d'identificació.
- B/N o color.
- IP.
- Cua assignada d'impressió.
- Ubicació d'acord amb les especificacions i camps d'informació indicats per l'Ajuntament de Barcelona.
- Descripció gràfica de la ubicació.

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

La contractista haurà de mantenir també un inventari actualitzat dels tipus de consumibles emprats per a cada model d'equip. Aquest inventari haurà de ser accessible per l'Ajuntament en qualsevol moment.

5.4 Gestió del monitoratge i control del parc d'impressió

La contractista haurà d'aportar un sistema de supervisió i monitorització del total del parc d'equips d'impressió gestionats en aquest contracte. Aquest sistema haurà de ser validat i acceptat pel BIT, que tindrà accés a la totalitat de la informació del parc d'equips gestionats per la contractista, comptadors de còpia i impressió, nivell de consumibles en temps real, estat físic de les màquines, estat de connexió a la xarxa, direcció IP i identificador de tots els equips que tècnicament ho permetin.

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

- Visualització dels equips d'impressió i el seu estat
 - Apagat/encès
 - Estat de connexió a la xarxa
 - Nivell dels consumibles
 - Comptadors de còpies i impressions
 - Estat físic (funcionant, amb avaries...)
- Generació d'alertes en temps real per a notificar nivells baixos de tinta

- Generació d'alertes en temps real per notificar incidències tècniques
- Generació d'informes sobre els diferents aspectes monitoritzats
- Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota
- Actualització el firmware dels equips d'impressió

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura i les comunicacions cap a les impressores s'establiran a través d'una Lan2Lan proporcionada pel BIT. Així mateix, facilitarà a l'Àrea CECVFiLGTBI la informació necessària per a realitzar les comprovacions sobre la prestació objecte d'aquest contracte, especificant quins són els elements a monitoritzar i quines són les comprovacions més adients a tal efecte.

Els referents de l'Àrea CECVFiLGTBI i el BIT disposaran d'accés a aquesta eina, mitjançant un panell de control.

En el valor del contracte ja està inclòs el cost d'aquesta infraestructura, que es repercutirà en el cost fix mensual.

5.6 Formació dels usuaris sobre l'ús dels equips

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

Aquesta formació serà "in situ" i de caràcter pràctic amb demostració de les funcionalitats dels equipaments. La durada estimada serà entre 30 minuts i 1 hora per cada model d'equip. Atinent a la modalitat de teletreball es podran requerir dues sessions per a cada màquina instal·lada en cas que sigui necessari per formar adequadament a tots els usuaris. El cost de la formació és a càrrec del contractista.

La contractista haurà de presentar durant els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte la seva proposta del Pla de Formació detallat tant pel personal del servei d'atenció a l'usuari (SAU) municipal com pel personal tècnic de l'Ajuntament responsable del subministrament per donar-los a conèixer les característiques i el funcionament dels equips, i els processos de gestió. El pla de formació haurà d'incloure com a mínim:

- Metodologia.
- Calendari.
- Per a la formació del SAU i personal tècnic de l'Ajuntament de Barcelona:
- Manuals d'usuari de les màquines amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats.
- Per a la formació dels usuaris de les màquines subministrades, sigui en línia o amb altres mitjans:
- Manuals d'usuari.
- Guies ràpides.

Una vegada a l'any es podrà requerir a la contractista una nova sessió formativa per cada equipament en cas de que noves incorporacions ho facin necessari.

L'empresa contractista haurà de posar a disposició de l'Ajuntament de Barcelona un servei de Help Desk, al qual els responsables de l'Ajuntament puguin dirigir-se en el cas de tenir dubtes referits al funcionament dels equips instal·lats. Aquest Help Desk, haurà de tenir una línia telefònica i també una adreça de correu electrònic.

6. PROCÉS DE DESPLEGAMENT DEL SERVEI.

Actualment, el servei d'impressió, escaneig i còpia de documents de l'Àrea CECVFiLGTBI l'està prestant una contractista amb un contracte en vigor que finalitza el dia 25 de març de 2026. Aquesta empresa té les obligacions contractuals de col·laborar amb l'empresa que resulti adjudicatària de la present licitació per garantir el manteniment i continuïtat del servei, durant el mes següent a la finalització del contracte número 001_23003037, tot i que l'adjudicatària del present plec serà la única responsable del servei d'impressió des del primer dia que aquest contracte entri en vigor.

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

6.1 Planificació de la posada en marxa del servei

Aquesta fase s'iniciarà el dia d'entrada en vigor del contracte, i consistirà en les següents actuacions:

- 6.1.1 L'empresa contractista entregarà totes les dades dels nous equips (MAC, número de sèrie...)
- 6.1.2 L'empresa contractista presentarà una proposta de calendari de desplegament del servei que inclourà totes les accions a realitzar per garantir l'accés de tots els usuaris als que han de donar servei, i consistirà com a mínim en:
 - Programació del lliurament i instal·lació dels equips a substituir, coordinant-se amb l'actual contractista que està prestant el servei, així com de les targetes o dispositius d'autenticació dels usuaris de la totalitat dels equips, i de la retirada o trasllats dels equips en restaran en desús.
 - Programació de les accions per la incorporació al servei de manteniment i assistència dels equips de propietat que es mantindran dins del parc d'impressió.
 - Calendarització de la formació als usuaris sobre l'ús dels equips
- 6.1.3 La persona tècnica que designi l'Àrea de CECVFiLGTBI revisarà la proposta i confirmarà la informació necessària per al desplegament del servei

6.2 Implementació

Una vegada l'Àrea de CECVFiLGTBI hagi validat la proposta presentada per l'empresa contractista, aquesta procedirà a la substitució i instal·lació dels equips concretats, i a la incorporació en el servei d'assistència tècnica, manteniment, subministrament i gestió de consumibles i targetes o dispositius per a l'autenticació dels usuaris de tots els equips de l'Àrea de CECVFiLGTBI.

La contractista haurà de proporcionar sense cost addicional, els recursos tècnics necessaris per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per instal·lar i incorporar els equips a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.

6.3 Servei

Una vegada que l'Àrea de CECVFiLGTBI doni el seu vistiplau a la finalització de la implementació, el servei entrarà en règim permanent de prestació durant la durada del contracte, aplicant les condicions d'execució i mecanismes de seguiment i gestió definits.

6.4 Devolució

Durant l'últim mes del contracte la contractista haurà d'executar el Pla de devolució, i haurà de presentar a la persona responsable del contracte la proposta de traspàs de la informació i el coneixement del servei per a la nova empresa adjudicatària (si s'escau) i a l'Àrea de CECVFiLGTBI.

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

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació, i com a mínim descriurà:
 - el suport i l'ajut en la transferència a la nova contractista del servei.
 - la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, que inclourà, com a mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per el contractista o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió del servei.
- Posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per la contractista com pels tercers que hagi contractat, per a millorar la prestació del servei. El codi font i la documentació d'aquestes eines seran lliurats a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte.
- Assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que siguin complets.
- Durant la fase de devolució del servei, la contractista ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- Finalitzat el contracte actual, i en el cas de no mantenir-se el maquinari i els equips adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, la contractista haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona i en un termini màxim d' 1 mes.

7. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'Ajuntament ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d' Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002.

L'Ajuntament es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a l'Ajuntament de Barcelona, pel que fa referència a la titularitat dels fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures.

7.1 Propietat intel·lectual

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa, ni el seu ús sense autorització expressa.

7.2 Comunicacions externes

L'empresa contractista disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal

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

7.3 Seguretat dels equips, programari i informació

L'empresa contractista es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades que són propietat de l'Administració Municipal.

7.4 Incompliment de les normes de seguretat

L'incompliment de les clàusules recollides en el present plec relatives a la seguretat i la protecció de dades en general constitueix falta molt greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

L'Administració Municipal es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.

7.5 Model de gestió de la seguretat

La finalitat de la governança de la seguretat es focalitza en vetllar per una correcta gestió de la seguretat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona al llarg de tot el seu cicle de vida.

Aquest objectiu s'assolirà mitjançant:

- la prescripció, seguiment i verificació de la correcta implantació del model de seguretat.
- el compliment de la legislació vigent.
- la implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals la informació de l'Ajuntament de Barcelona i els seus sistemes estan exposats.

7.6 Compliment normatiu

L'Ajuntament de Barcelona definirà tots els estàndards normatius que apliquin en l'àmbit de la seguretat i continuïtat de la informació.

Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts en els "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades" es poden consultar en la intranet de l'Ajuntament de Barcelona i seran lliurats per la persona responsable del contracte a la contractista.

La contractista haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i participar en els cicles de vida de revisió dels mateixos; també haurà de donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació. Haurà de disposar dels procediments que explicitin com es porten a la pràctica aquestes normatives o estàndards.

La contractista haurà de fer una proposta de pla d'acció, durant els primers 6 mesos des de la vigència del contracte, per donar compliment als requeriments de seguretat fixats pel l'Ajuntament de Barcelona.

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

7.7 Control del compliment normatiu

Qualsevol canvi en un entorn productiu que afecti tant a infraestructura com a software base, o de nous serveis, anirà precedit d'una comprovació de l'adequació al cos normatiu de l'Ajuntament de Barcelona. En cas de que no s'adeqüi, caldrà que la contractista s'adapti a les normatives i podrà demanar assessorament a l'Ajuntament de Barcelona per a analitzar les viabilitats per a l'adequació.

La contractista haurà de tractar les excepcions amb l'Ajuntament de Barcelona i establir una planificació de resolució de les excepcions autoritzades.

En els casos que es determinin, s'instal·laran agents d'eines automàtiques, per auditar el grau de compliment normatiu de manera contínua i automàtica.

7.8 Gestió d' incidents

La contractista informarà a l'Ajuntament de Barcelona de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió d'Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona.

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

7.9 Confidencialitat

La contractista s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament de Barcelona.

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

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

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

7.10 Antimalware

La contractista serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de l'Ajuntament de Barcelona segons es recull al marc normatiu de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions antimalware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

7.11 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris

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

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

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

7.12 Criptografia i certificats

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

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

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

7.13 Compliment LOPD

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

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

La contractista resta obligada al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el

contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

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

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

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

8. ASPECTES MEDIAMBIENTALS

Una part molt important en relació als equips d'impressió són els impactes ambientals associats a la fase d'ús. Per tant, i consegüentment amb els diversos compromisos de protecció del medi ambient, canvi climàtic i estalvi energètic adquirits per l'Ajuntament de Barcelona, es fa necessari que a l'hora d'instal·lar equips sigui prioritari establir criteris per:

- Reduir el consum d'energia associat a l'ús dels equips.
- Reduir les emissions de qualsevol tipus (sonores, electromagnètiques, de substàncies nocives, ...) que puguin afectar el medi ambient o a la salut a les persones.
- Minimitzar l'impacte associat als residus, especialment en relació als consumibles, fomentant en la mesura que sigui possible la reutilització i el reciclatge

8.1 Pla de conscienciació ambiental

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

Aquest pla inclourà documentació per a les persones usuàries finals relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

L'objectiu d'aquest pla és conscienciar a les persones usuàries de la importància de col·laborar activament en la reducció de l'impacte ambiental associat als seus processos de treball, sense que això suposi una reducció de la seva eficiència.

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

8.2 Aspectes ambientals que haurà de complir el contractista

La contractista, com a proveïdora dels equips i dels seus respectius consumibles (a excepció del paper i de l'electricitat), haurà de fer-se càrrec dels residus generats durant l'execució del contracte d'acord amb la normativa ambiental vigent.

8.3 Instal·lació d'equips nous

L'empresa contractista haurà de deixar nets tant els equips instal·lats com els punts on aquests es trobin, i per tant serà la seva responsabilitat la retirada de qualsevol embalatge (caixes de cartró, embalatge de protecció, plàstics, ...) com de la resta de residus generats en la instal·lació dels equips (peces, cables, ...).

A tal efecte, la contractista haurà de dipositar els residus generats en la instal·lació en els punts de recollida corresponents per la seva fracció (paper/cartró, plàstics, peces/cables, ...).

8.4 Tasques de manteniment

La contractista, pel que fa a la retirada de residus, també serà responsable de la gestió dels residus generats durant les diferents tasques de manteniment dels equips (reparacions, tasques regulars de manteniment i reposició de consumibles, etc...) i el vetllarà pel seu compliment durant l'execució del contracte.

8.5 Residus de consumibles

La contractista serà l'encarregada de la retirada dels consumibles vells de les màquines i del seu lliurament al sistema de recollida selectiva de tòners establert en cada edifici per l'Ajuntament de Barcelona.

En cas de centres de treball on l'Ajuntament no disposi d'un sistema establert per la recollida selectiva de consumibles serà l'empresa adjudicatària la que haurà de fer-se càrrec de la seva retirada.

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

La contractista haurà de presentar a l'Ajuntament, quan aquest ho sol·liciti, els documents acreditatius de la gestió dels residus, que hauran d'incloure les quantitats recollides, i d'aquestes les remanufacturades (o lliurades a remanufacturadors) i les lliurades a gestors finalistes. La contractista garantirà davant de l'Ajuntament que tots ells siguin empreses autoritzades com a gestores per a les tasques corresponents.

8.6 Requeriments i característiques tècnico-ambientals dels equips

D'acord amb la instrucció tècnica per a l'aplicació dels criteris de sostenibilitat en els equips informàtics publicada al web de l'Ajuntament de Barcelona caldrà l'acompliment de com a mínim els següents criteris:

- *Eficiència energètica*: els equips multifunció han de complir amb els requeriments de Consum Elèctric Típic (o TEC, Typical Energy Consumption) establerts a la darrera versió de l'Energy Star o equivalent.
- *Nivell d'emissions sonores*: els nivells d'emissions de soroll (en LWAd, nivell ponderat de potència sonora A declarat) dels equips multifunció no siguin superiors a 75dB(A) segons la norma EN ISO

7779:2010 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta Angel Blau o a l'Ecoetiqueta Cigne Nòrdic.

- *Limitacions d'emissió de substàncies nocives:* Les emissions dels equips multifuncionals no superaran els valors següents (segons el procediment definit en l'ecoetiqueta Ángel Blau: Office Equipment with Printing Function, 2012 RAL-UZ 171 o equivalent):
- *Consumibles:* Els consumibles subministrats han de complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies perilloses definits en les ecoetiquetes tipus I (Àngel Blau, Cigne Nòrdic, austriac Ecolabel) o equivalents.

Limitació substàncies nocives	B/N	COLOR
Pols	4 mg/hora	4 mg/hora
COVT (compostos orgànics volàtils)	10 mg/hora	18 mg/hora
Ozó	1,5 mg/hora	3 mg/hora
Estirè	1 mg/hora	1,8 mg/hora
Benzè	<0,05 mg/hora	<0,05 mg/hora

9. SEGUIMENT DEL SERVEI

9.1 Tractament d'incidències

Es considera incidència qualsevol causa que impedeixi la impressió, còpia, escaneig o servei de fax, inclosa la impossibilitat d'impressió per falta de consumibles. Aquesta última situació (falta de consumibles) no hauria de succeir en cap cas, ja que el contractista ha de preveure el subministrament dels consumibles, així com la seva instal·lació, amb l'antelació suficient.

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

- Temps d'atenció o resposta (TA): el temps que transcorre des de que es notifica al contractista una incidència/consulta fins el moment en que un tècnic la recepciona en l'eina tiqueting.
- Temps de resolució (TR): el temps que transcorre des de que es recepciona la incidència o problema en l'eina tiqueting fins el moment en què un tècnic resol el problema i tanca el tiquet.

Davant qualsevol incidència, aquesta serà comunicada mitjançant l'eina de tiqueting de l'Ajuntament de Barcelona. El tractament de les incidències es gestionarà seguint els procediments establerts per l'Ajuntament i la contractista es posarà en contacte amb el BIT per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de tiqueting de l'Ajuntament de Barcelona.

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

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

- S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 08:00 h a 18:00 h.
- La contractista haurà de reportar obligatòriament totes aquelles incidències en les quals s'hagi excedit els acords de servei, especificant les raons del retard.
- Qualsevol equip que acumuli més de 6 incidències en un termini de 90 dies naturals, haurà de ser substituït per un altre de característiques idèntiques o superiors, sense cost addicional ni augment de termini de durada del contracte

La contractista haurà de reportar obligatòriament totes aquelles avaries en les quals s'hagin excedit aquests terminis, especificant les raons del retard.

Temps de Resolució màxim pera la resolució d'incidències:

- Incidències Normals: 12 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Crítiques: 8 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: 6 hores, de dilluns a divendres.

La contractista haurà de reportar obligatòriament totes aquelles avaries en les quals s'hagin excedit aquests terminis, especificant les raons del retard.

9.2 Gestió del parc i comunicació amb SAU

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

- Tota l'activitat tècnica, respecte a notificacions d'usuaris al servei tècnic, es realitzarà a través del Servei d'Atenció d'Usuari de l'Ajuntament de Barcelona (SAU), tant per a incidències com per a noves peticions. També es considera incidència la impossibilitat d'impressió per falta de consumible (a excepció del paper).
- Les persones usuàries contactaran amb el SAU de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant el telèfon 78234 (93 2918234), correu electrònic del SAU (IMI_Atencio_SAU@bcn.cat) o a través de l'aplicació SAU <http://sau.imi.bcn/>, per comunicar les incidències. En el cas que alguna persona usuària es posés en contacte directament amb el contractista, aquest l'haurà d'adreçar cap el SAU de l'Ajuntament de Barcelona.
- El SAU de l'Ajuntament de Barcelona registrarà les incidències a l'eina de tiqueting pròpia i les escalarà a l'empresa contractista. La contractista rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informarà de la seva resolució amb la informació adient dins d'aquesta mateixa eina. Les accions realitzades entre l'obertura i el tancament no serà imprescindible que es registrin a l'eina de l'Ajuntament de Barcelona i es podran informar a una eina pròpia de la contractista, però sempre s'haurà d'informar tant en el moment d'inici com en la resolució i tancament.
- La contractista proporcionarà persones o grups de contacte per tal que l'Ajuntament de Barcelona pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.

10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Un cop acabat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització, la contractista haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia.

La contractista d'aquest contracte resta obligada a coordinar-se amb l'Ajuntament de Barcelona i/o la contractista que aquest decideixi per a la continuïtat de la prestació del servei fins a la finalització de les obligacions contractuals que el present plec especifica.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Ma Jesús Otal Loscertales
Cap del Departament d'Administració

ANNEX 1: Localització dels departaments i equipaments

Nombre D'equips	Adreça	Departament	Equip Actual
1	Pg. Sant Joan, 75 1a Planta Exterior	Administració	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 3a Planta Exterior	Serveis Jurídics	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 4a Planta Exterior	Dept. Promoció Inf.-Jov.-GG	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 4a Planta Interior	Dept. Promoció Inf.-Jov.-GG	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 5a Planta Exterior	Dept. Dir. Feminismes	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 5a Planta Interior	Dept. Dir. Feminismes	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 7a Planta Exterior	Dir. Interculturalitat	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 7a Planta Interior	Dir. Educació	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 9a Planta Exterior	Dir. Comunicació	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 9a Planta Exterior	Comunicació II	SHARP BP-70C31
1	Pg. Sant Joan, 75 9a Planta Interior	Dir. Planificació	SHARP BP-70C31
1	Pg. San Joan, 75 10a Planta Interior	Gerència	SHARP BP-70C31
1	C. València, 344 Entresol	Dept. SAS	SHARP BP-70C31
1	C. Clot, 27 1a planta	Dept. SAH	SHARP BP-70C31
1	C. Comerç, 44 Baixos	Dept. OAR	SHARP BP-70C31
1	C. Garcilaso, 23	Dept. Garcilaso	SHARP BP-70C31