

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT
DEL SISTEMA D'IMPRESSIÓ, ESCANEIG I CÒPIA DE DOCUMENTS
ALS CENTRES DE L'ÀMBIT DE GESTIÓ DE L'INSTITUT MUNICIPAL
BARCELONA INNOVACIÓ I TECNOLOGIA DE L'AJUNTAMENT DE
BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA
SOSTENIBLE**

Índex

1.	INTRODUCCIÓ 4	
1.1.	ANTECEDENTS	4
1.2.	SITUACIÓ ACTUAL	4
1.2.1	Continuïtat del subministrament	5
1.2.2	Volumetria actual	5
1.2.3	Relació d'equips actuals.....	5
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	5
3.	ABAST DEL CONTRACTE	6
3.1.	PRESTACIONS INCLOSES AL SUBMINISTRAMENT	6
4.	REQUERIMENTS DELS SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSOS	7
4.1.	REQUISITS MÍNIMS.....	7
4.1.1.	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari	8
4.1.2.	Tipologia i nombre d'equips a instal·lar	8
4.1.3.	Requisits mínims dels equips.....	8
4.1.4.	Obligacions en l'execució del contracte	10
4.1.5.	Gestió de peticions, incidències i problemes	13
4.1.6.	Gestió dels inventaris	13
4.1.7.	Gestió del monitoratge dels equips	14
4.1.8.	Gestió de la retirada de l'equipament	14
4.1.9.	Gestió del canvi.....	15
4.1.10.	Formació dels usuaris.....	15
4.1.11.	Pla de Qualitat	16
4.1.12.	Model de relació.....	17
4.1.13.	Localització	18
4.1.14.	Horari	18
4.2.	REQUISITS AVALUABLES.....	19
4.3.	REVISIÓ PRÈVIA A L'ADJUDICACIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT	19
5.	FASES DEL CONTRACTE	20
6.	SEGUIMENT DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSOS	22
6.1.	REPORTING I SEGUIMENT.....	22
6.2.	ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI	24
6.2.1.	Criteris i objectiu.....	25

6.2.2.	Indicadors clau per a la gestió d'incidències.....	25
6.2.3.	Tractament d'incidències.....	25
6.2.4.	Tractament de problemes.....	26
6.2.5.	Modificació i ampliació dels ANS	26
6.3.	INDICADORS I NIVELLS DE SUBMINISTRAMENT DURANT L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	27
6.4.	REPORT D'INCIDÈNCIES	27
6.5.	GESTIÓ DEL PARC I COMUNICACIÓ AMB SAU	28
7.	FACTURACIÓ	28
8.	PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA	30
9.	PLA DE MILLORA CONTÍNUA.....	30
10.	GARANTIA	31
11.	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	31
12.	ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS.....	31
12.1.	OBLIGACIONS AMBIENTALS DE L'ADJUDICATARI.....	31
12.2.	CONSCIENCIACIÓ AMBIENTAL DELS USUARIS.....	32
12.3.	RESIDUS DELS EQUIPS INSTAL·LATS	32
12.4.	RESIDUS DE CONSUMIBLES.....	32
12.5.	REQUERIMENTS TÈCNIC-AMBIENTALS DELS EQUIPS	32
13.	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	33
13.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU.....	33
13.2.	CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT	34
13.3.	RESPONSABLE DE SEGURETAT	34
13.4.	DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES	35
13.5.	CONFIDENCIALITAT	35
13.6.	DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES	35
13.7.	AUDITORIA	36
13.8.	GESTIÓ D'INCIDENTS.....	36
13.9.	CÒPIES DE SEGURETAT	37
13.10.	SEGURETAT FÍSICA I DE L'ENTORN	37
13.10.1.	Accés físic a les instal·lacions de processament de dades.....	37
13.10.2.	Accés físic a les Zones de Seguretat.....	37
13.10.3.	Seguretat del cablejat	37
	ANNEX I. ACLARIMENTS I DUBTES.....	38

1. INTRODUCCIÓ

1.1. ANTECEDENTS

L'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (IM BIT o l'Institut en endavant) ha integrat, entre els seus serveis i prestacions, el servei d'impressió, còpia i escaneig per a la seva pròpia organització. Un servei fruit d'un model implantat que ha aportat un estalvi de costos en termes econòmics, incloent la despesa de paper i consumibles per a les impressores, assolint els objectius relacionats amb la sostenibilitat del medi ambient i l'estalvi energètic.

El subministrament actual d'impressió, còpia i escaneig de l'IM BIT, es basa en maquinari HP (5 dispositius) i el software de gestió corporatiu Hybrid Cloud Platform (HCP).

Aquest subministrament està cobert per un contracte que finalitza el proper 14 de Març de 2026, que garanteix el manteniment de les màquines, el subministrament de consumibles, el tractament de les incidències del subministrament.

Tenir un model corporatiu centralitzat d'impressió proporciona a l'IM Bit uns beneficis en termes d'eficiència, homogeneïtzació i millora en la gestió del subministrament.

A partir del 2026, previsiblement, els sistemes d'impressió de l'IM BIT continuaran prestant-se amb la plataforma d'impressió corporativa basada en el software Hybrid Cloud Platform (HCP), o bé la solució AAA que l'IM BIT indiqui.

Els principals objectius que es pretenen assolir al present contracte són els següents:

- Proporcionar un sistema d'impressió, escaneig i còpia.
- Optimitzar, racionalitzar i modernitzar els 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 les impressions no desitjades.
- Afavorir la seguretat i privacitat amb una cua virtual d'impressió (follow me).
- Desplegar un model de llicenciamnt en tot l'àmbit objecte d'aquest contracte que es basi en el llicenciamnt d'ús per maquinari i eliminar qualsevol llicenciamnt basat en el número d'usuaris del sistema.
- Integrar el parc d'impressió a la plataforma corporativa d'impressió de l'IM BIT.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

En aquests moments el subministrament l'està prestant l'adjudicatari del contracte menor amb número d'expedient 26000033, iniciat en data 15 de març de 2026 i amb data prevista de finalització 14 d'octubre de 2026, anteriorment adjudicatari del contracte amb número d'expedient 20000112, formalitzat en data 12 de març de 2021 i amb data prevista de finalització 12 de març de 2025, i amb una pròrroga vigent fins el 14 de març de 2026.

L'adjudicatari actual, segons es va fer constar al Plec de prescripcions tècniques relatiu al contracte amb número d'expedient 20000112, en les seves clàusules 10. Finalització del contracte i 4. Fases del contracte a l'apartat Devolució, té l'obligació contractual de coordinar-se amb el nou adjudicatari que resulti de la present licitació, garantint una adequada transferència del subministrament, mantenint els nivells de prestació establerts i realitzant una acurada gestió del canvi.

1.2.1 Continuitat del subministrament

L'adjudicatari de la present licitació prestarà el subministrament des del primer dia en el que entri en vigor el contracte. Es farà càrrec de la gestió del parc actual objecte del contracte i, tal com s'explica més endavant, després d'un procés d'inventari 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.

Una vegada hagi donat inici el present contracte, i tal com s'explica a la clàusula 5. Fases del contracte del present plec, l'adjudicatari de la present licitació s'haurà de coordinar inicialment amb l'actual adjudicatari o directament amb l'IM BIT, segons aquest determini, per al manteniment en els nivells de qualitat actuals, durant un període màxim d'un mes mesos amb posterioritat a l'inici del present contracte.

1.2.2 Volumetria actual

La volumetria total aproximada dels equips abans esmentats és la següent segons la volumetria d'impressió de l'IM BIT entre l'1 de Maig del 2024 i el 30 d'Abril del 2025 (ambdós inclosos):

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	140.000
Impressió Color	120.000
Impressió anual	260.000

1.2.3 Relació d'equips actuals

El parc d'impressió actual es compon de **6 equips** per a l'IM BIT, classificats segons les següents tipologies:

Tipologia	Marca-Model	Descripció	Nombre d'equips
GRUP 1	HP PageWide Managed Color MFP P77940	MF Color A3 40 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	5
GRUP 2	LaserJet Managed MFP E52645	MF B/N A4 45 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	1
		Total	6

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament dels equips d'impressió, escaneig i còpia de documents als

centres i equipaments de l'àmbit de gestió de l'IM BIT de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

El contracte inclou la provisió mitjançant arrendament sense opció de compra dels equips, el seu trasllat i instal·lació a les dependències de l'IM BIT, el subministrament i la instal·lació de consumibles, el manteniment, l'assistència tècnica, la posada en marxa del sistema, el programari de gestió i monitorització, els sistemes d'informació, la formació sobre l'ús dels equips, l'elaboració dels informes requerits i la facturació, garantint la continuïtat del subministrament.

L'abast de l'objecte del contracte es troba especificat de manera exhaustiva a la clàusula 3. Abast, i concordants, del present plec de prescripcions tècniques.

3. ABAST DEL CONTRACTE

El present subministrament inclou el trasllat i la instal·lació dels equips d'impressió (subministrats mitjançant arrendament sense opció de compra), el subministrament del programari de gestió, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament i la instal·lació de consumibles, la continuïtat del subministrament, l'assistència tècnica dels equips, el programari de monitorització, els sistemes d'informació, la formació sobre l'ús dels equips, l'elaboració dels informes requerits i el còmput a efectes de facturació.

El subministrament inicial dels equips s'efectuarà a la següent adreça:

- Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia. Carrer de Tànger, 98. Sant Martí, 08018, Barcelona.

No obstant l'anterior, això podria variar en base a les necessitats de l'IM BIT, i aquesta podria ser modificada durant l'execució del contracte sempre que sigui dintre dels límits de la ciutat de Barcelona.

El subministrament posterior dels lliurables necessaris pel funcionament dels equips subministrats s'efectuarà a la mateixa adreça, sense perjudici de que durant la vigència del contracte i en base a les necessitats funcionals de l'àmbit de gestió municipal de l'IM BIT, aquesta pugui ser modificada dintre dels límits de la ciutat de Barcelona.

Durant l'execució del contracte i en base a les necessitats funcionals de l'àmbit de gestió municipal de l'IM BIT, l'adjudicatari, prèvia comunicació, assumirà si fos necessari el trasllat i configuració dels equips d'impressió, dintre dels límits de la ciutat de Barcelona.

L'adjudicatari d'aquest contracte haurà de fer-se responsable i prestar els subministraments i serveis associats inclosos en el present plec en relació a la totalitat d'equips que subministri i no així de la resta de parc disponible que es trobi en les instal·lacions de l'IM BIT.

3.1. PRESTACIONS INCLOSES AL SUBMINISTRAMENT

L'adjudicatari haurà d'incloure necessàriament el següents subministraments i serveis associats:

- Subministrament, instal·lació, gestió, manteniment i assistència del nou equipament. Integració dels equips a la plataforma corporativa d'impressió de l'Institut, basada en el software HCP (Hybrid Cloud Platform).
- Servei associat d'assistència tècnica, personal de suport i assistència als usuaris
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles
- Subministrament de les targetes per l'autenticació dels usuaris

- En el supòsit que l'IM 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 l'adjudicatari adaptar la implantació per integrar el parc d'impressores a la nova versió o a la nova eina, proporcionant tots els recursos i personal tècnic necessaris per re-configurar els equips d'impressió.
- Trasllat i configuració dels equips d'impressió
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines de control i govern del sistema
- Retirada, trasllat, donació o destrucció de l'equipament antic en cas que l'IM BIT ho determini
- Formació sobre l'ús dels equips
- Gestió de l'inventari de màquines d'impressió
- Elaboració d'informes del subministrament
- Gestió de la facturació
- Retirada de l'equipament de l'adjudicatari quan finalitzi el contracte

4. REQUERIMENTS DELS SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSOS

4.1. REQUISITS MÍNIMS

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

- Proporcionar funcions d'impressió, còpia, escaneig i enviament i recepció de fax, tant en blanc i negre com en color, per als perfils d'usuari que ho requereixin.
- Subministrar, implantar, gestionar i mantenir tot el parc d'equips objecte del contracte.
- Controlar i gestionar l'inventari de l'equipament d'impressió.
- Integrar el maquinari d'impressió amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Institut, Hybrid Cloud Platform (HCP).
- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del subministrament en temps real, pel que fa al consum de pàgines per cada dispositiu, l'estat de les màquines i pel que fa al nivell dels consumibles dels dispositius per mitjà de la generació d'alertes que permetin la resolució de problemes tècnics i/o la gestió de la substitució dels consumibles.
- Generar informes detallats d'utilització 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'IM BIT.
- Oferir els següents subministraments d'impressió i còpia:
 - Còpies B/N:
 - Fixe mensual fins a 10.000 còpies.
 - Còpies excés: es computaran sempre i quan no hi hagi una acumulació de còpies no impreses de mesos anteriors. Les còpies no consumides s'aniran acumulant

per descomptar-se d'aquelles factures posteriors en què hi existeixi excedent de còpies.

- Còpies color.

4.1.1. Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

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

L'adjudicatari conservarà la propietat dels equips subministrats i del programari de monitorització, al qual l'IM BIT 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'Institut.

El parc d'equips instal·lats per l'adjudicatari, per tal d'establir una uniformitat en les funcionalitats i en la utilització dels dispositius per part dels usuaris, haurà de ser del mateix model i marca per a la mateixa tipologia d'equips.

4.1.2. Tipologia i nombre d'equips a instal·lar

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

Grup	Característiques mínimes	Nombre d'equips
Tipus 1	MF Color A3 30 ppm, 2x500 fulls, lector de targetes	5
TOTAL		5

4.1.3. Requisits mínims dels equips

- a) Els equips multifuncionals tindran la capacitat d'imprimir, copiar, escanejar a doble cara de forma automàtica, en blanc/negre i en color.
- b) Tots els equips hauran de poder connectar-se a la xarxa corporativa municipal.
- c) Tots els equips han de poder integrar-se a la plataforma corporativa d'impressió basada en el producte HCP (Hybrid Cloud Platform) i, per tant, han de ser homologats i compatibles amb aquest software, en la versió concreta d'aquest producte que hi hagi instal·lada a l'Institut 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 per motius de seguretat, necessitats i/o millora del subministrament (en base als criteris de gestió de l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia).
- d) Cada impressora necessita una llicència d'HCP. Aquesta ha de ser gestionada i adquirida per l'adjudicatari, i el seu cost està inclòs dins l'import del contracte

- e) Tot els equips han de disposar d'un lector de targetes amb la tecnologia de proximitat per la identificació de l'usuari. El lector haurà d'estar integrat al dispositiu, és a dir, ha de ser un lector intern a l'equip, i ha de ser compatible amb la solució HCP.
- f) Els equips han de ser compatibles amb etiquetes d'inventari estàndard utilitzades per l'Institut, assegurant que les etiquetes siguin persistents i de tinta indeleble.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
- j) Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- k) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medio-ambientals que es descriuen més endavant.
- l) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Institut.
- m) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
- 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'Institut.
- o) Tots els equips multifuncionals hauran de disposar de lectors de targetes intel·ligents d'usuari. El lector de targetes haurà de ser compatible amb la plataforma corporativa municipal d'impressió.
- p) Tots els equips hauran d'incloure un sistema d'impressió segura amb autenticació d'usuaris per a la impressió, còpia i escaneig mitjançant codis d'usuari, de manera que només s'imprimeixi en el moment que l'usuari introdueixi el seu codi. També podran disposar d'altres sistemes d'autenticació.
- q) També caldrà la funcionalitat de bloquejar les impressions en color per a determinats usuaris, és a dir, que només puguin imprimir en monocrom.
- r) Tots els equips multifuncionals hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
- s) 2 equips del Tipus 1 hauran de disposar de targeta de fax.
- t) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- u) Els equips multi funció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
 - A un dispositiu USB connectat a la impressora.
 - A la carpeta per defecte de l'usuari (dada que s'ha d'obtenir del directori d'usuaris).
- v) A petició de l'Institut, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema

d'autenticació.

- w) Per defecte les impressores estaran configurades per imprimir a doble cara i B/N. També serà possible restringir el color en els casos que es consideri oportú.
- x) Com a criteri general, el temps d'impressió de la primera pàgina no haurà de superar els 10 segons després de l'autenticació i l'ordre d'impressió.
- y) Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per l'Institut.
- z) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en català, o en el seu defecte en castellà.
- aa) L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la solució d'impressió.
- bb) Atès que l'Ajuntament de Barcelona, com a impulsor de la eAdministració, requereix que els equips multi funció i impressores permetin, en funció de les necessitats del subministrament, que els documents escanejats compleixin amb els criteris de seguretat establerts per garantir-ne l'autenticitat, aquests hauran d'ajustar-se al Protocol de digitalització segura de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat per la Gerència Municipal el 3 de juny de 2020, així com a la normativa i procediments que l'Ajuntament aprovi en aquesta matèria (https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/sites/default/files/pdfs_interns/protocol_de_digitalitzacio_segura.pdf).

En aquest sentit, s'ha de permetre que:

- El document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un certificat de signatura electrònica, emès per l'Ajuntament.
- El document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un segell d'òrgan i, si escau, un segell de temps, d'acord amb el que estableix el protocol esmentat.

4.1.4. Obligacions en l'execució del contracte

El contractista haurà de complir els següents requisits:

- a) Durà a terme l'execució del contracte respectant les fases que més endavant es detallen.
- b) Serà responsable del trasllat, la instal·lació i la posada en marxa dels equips oferts en els llocs que l'IM BIT els indiqui, seguint les instruccions de la persona de referència de l'IM BIT, que serà determinada per aquest. 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'Institut.
- c) S'integrarà en el model de relació en la prestació de subministrament de Lloc de Treball de l'Institut, prestant tot el suport necessari, inclòs el presencial quan sigui requerit per l'IM BIT en la integració dels dispositius d'impressió objecte del contracte amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Institut.
- d) Col·laborarà estretament amb la Direcció de Serveis de Lloc de Treball de l'IM BIT en la gestió del sistema (resolució d'incidències, elaboració d'informes, actualització de l'inventari d'equips, etc).
- e) En el cas en que l'IM BIT ho determinés, el prestatari actual haurà de coordinar-se amb l'IM BIT

per a la retirada total o parcial dels equips actuals i en aquest cas vetllarà per a l'eliminació de la informació existent en el disc dur dels equips abans de la seva retirada, tot minimitzant l'impacte que pugui sorgir en el canvi dels equips i garantir, de la mateixa forma, que la destrucció de la informació dels discs durs s'ha produït amb el mateix rigor i acreditació. El nou adjudicatari traslladarà els equips a la ubicació final que indiquin els responsables de l'IM BIT i, si s'escau, gestionarà la certificació de la seva destrucció. Les tasques de retirada, trasllat, logística, destrucció i certificació dels equips actuals seran responsabilitat del nou adjudicatari i sense cost per l'IM BIT.

- f) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats, que no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- g) S'hauran d'integrar al sistema les targetes del personal de l'Institut per a l'autenticació d'usuaris als equips multifuncionals.
- h) Haurà de contemplar un procediment per a l'assignació de targetes en les altes de nous usuaris.
- i) Haurà de proporcionar les targetes necessàries pel personal actual, així com per les noves incorporacions que es puguin donar durant la durada del contracte. També caldrà substituir les targetes dels usuaris que les hagin extraviat o malmès. Es preveuen un total de 100 targetes més les que es puguin derivar de les casuístiques esmentades. Les targetes hauran de suportar la tecnologia MiFare.
- j) Haurà de formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificats a l'apartat de formació d'aquest plec tècnic.
- k) Haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.
- l) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats, de manera tant preventiva com proactiva. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències de l'IM BIT incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- m) Haurà de realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent. La lectura dels comptadors de còpia i impressió haurà de ser portada a terme per l'empresa adjudicatària. Les factures rebudes sempre hauran de correspondre a lectures reals i hauran d'incloure les dates de lectura amb el total acumulat de les còpies i el nombre de còpies del període facturat.

No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i l'adjudicatari no podrà demanar les lectures al personal de l'Institut.
- n) 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 l'IM BIT. Sempre que es pugui, els consumibles hauran de ser re-manufacturats. Tots els consumibles subministrats hauran de complir amb les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals.
- o) Vetllarà per a que tots els consumibles subministrats compleixin les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals. Es procurarà el subministrament de consumibles re-manufacturats i de baixa toxicitat, que compleixin amb els requisits de qualitat i impressió definits a l'estàndard DIN 33870. En cas de canviar de marca o model de consumible, l'empresa

adjudicatària haurà d'informar a l'Institut, que donarà el vistiplau al nou model, si així ho considera.

- p) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats.
- q) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de l'Institut.
- r) Haurà de crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin, d'acord amb l'establert en la clàusula 12, i concordants, així com en la clàusula 12.2 Conscienciació ambiental dels usuaris, en forma específica, del present Plec.
- s) Pel que fa al subministrament i serveis associats de caire tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El SAT podrà ser propi del licitador o subcontractat. En el cas que s'opti per la subcontractació d'aquestes prestacions, 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'Institut. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
- t) Haurà de fer servir l'eina de tiqueting d'incidències corporativa (Easyvista en el moment de la redacció d'aquest contracte) per informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.
- u) Haurà de fer servir l'eina de peticions de servei corporativa (Easyvista en el moment de la redacció d'aquest contracte) per informar les sol·licituds de servei generades per l'ús del nou sistema d'impressió.
- v) 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 del subministrament i serveis associats 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 o bé l'Institut ho considerin oportú.

- w) 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 o l'Institut.
- x) Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips subministrats en els terminis especificats a l'apartat 11 d'aquest plec.

- y) En el supòsit que l'IM 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 l'adjudicatari adaptar la implantació per integrar el parc d'impressores a la nova versió o a la nova eina. A tal efecte, haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic per dur a terme totes les operacions necessàries, incloent la de reconfigurar els equips d'impressió desplegats.
- z) L'adjudicatari haurà de proporcionar tots els recursos i personal tècnic necessaris per a modificar la configuració local dels dispositius d'impressió quan l'IM BIT ho estipuli necessari, sobretot en contextos derivats de noves definicions de polítiques de seguretat, actualització o evolució de plataformes i sistemes TIC corporatius vinculats d'una manera o altra a les impressores o equips multifuncionals (Active Directory, servei de correu, etc...), etc.
- aa) És responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment del software local i el firmware dels equips d'impressió. S'hauran d'actualitzar sempre que sigui necessari i sobretot quan això sigui un requisit per solucionar incidències en el sistema d'impressió/còpia/escaneig, per adequar-se a noves directrius de seguretat establertes per l'IM BIT o per fer compatibles les impressores i el servei associat que donen amb les actualitzacions o evolutius dels serveis i plataformes de l'IM BIT vinculats d'una manera o altra al sistema d'impressió (Active Directory, servei de correu, etc.). Les actualitzacions de software local i de firmware s'han d'executar sense impactar en el subministrament.

4.1.5. Gestió de peticions, incidències i problemes

L'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines corporatives de tiqueting d'incidències i peticions de l'Institut per a informar les incidències, problemes i peticions generats per l'ús del nou sistema d'impressió. Actualment aquesta eina és l'Easyvista.

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

4.1.6. Gestió dels inventaris

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat dels equips existents i l'Institut 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'Institut.
- Descripció gràfica de la ubicació.

L'adjudicatari haurà de mantenir també un inventari actualitzat dels tipus de consumibles emprats per a cada model d'equip. Aquest inventari tindrà que ser accessible per l'Institut en qualsevol moment.

L'adjudicatari haurà de gestionar un inventari de l'estoc de consumibles en les ubicacions físiques dels equips o on determini l'Institut.

Aquests inventaris hauran de ser exportables en un format estàndard i tractable tipus xls/csv,...

4.1.7. Gestió del monitoratge dels equips

L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de supervisió i monitorització del total del parc d'equips d'impressió gestionats en aquest contracte, que haurà de ser validat i acceptat per l'IM BIT. L'eina de monitoratge haurà de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

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

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura (sense cost addicional per l'Institut) i les comunicacions cap a les impressores s'establiran a través d'una Lan2Lan proporcionada per l'IM BIT. Així mateix, facilitarà a l'IM BIT 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'IM BIT podran sol·licitar un accés a aquesta eina, mitjançant un panell de control.

4.1.8. Gestió de la retirada de l'equipament

En el moment de retirada de l'equipament amb el vistiplau de l'Institut, l'empresa adjudicatària haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips relacionats amb l'Institut, així com procedirà a eliminar tota la informació existent en el disc dur dels equips amb un formateig de baix nivell abans de la seva destrucció o donació i certificar que s'ha produït aquest fet, garantint que la informació continguda no pot ser recuperada. L'adjudicatari traslladarà els equips a la ubicació final que indiquin els responsables de l'IM BIT i, si s'escau, gestionarà la certificació de la seva destrucció. L'adjudicatari haurà de mantenir un inventari de tots els equips retirats, amb la informació suficient per identificar-los. L'adjudicatari haurà de certificar la destrucció total i

perpetua de tota la informació continguda en els discs durs dels equips, així com, si s'escau, de la destrucció dels equips amb independència de si la retirada s'efectua per substitució de l'equip, en finalitzar el contracte o bé si es tracta d'una retirada d'algun dels equips de l'anterior adjudicatari.

4.1.9. Gestió del canvi

L'adjudicatari serà responsable de realitzar l'acompanyament a la gestió del canvi de l'organització, donant suport i formació a l'usuari en l'ús del sistema, al Servei d'atenció a usuaris (SAU) i a personal tècnic de gestió de l'Institut relacionat amb el subministrament i serveis associats.

L'adjudicatari s'integrarà en el procés de Gestió del Canvi de l'Institut, participant a totes les iniciatives que es posin en marxa per part de l'organització per tal d'introduir el nou sistema amb el menor impacte possible.

En aquest sentit, l'adjudicatari serà el responsable d'organitzar tantes sessions com es considerin oportunes amb l'objectiu de formar als usuaris en la utilització, explotació i administració dels sistemes, d'acord amb els diferents perfils d'usuaris creats en funció de les seves necessitats.

Els destinataris d'aquesta formació seran usuaris del sistema d'impressió en l'àmbit de l'IM BIT i seran els responsables dels mateixos qui designaran la necessitat de la seva assistència a qualsevol dels perfils definits.

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

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

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

4.1.10. Formació dels usuaris

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

L'Adjudicatari haurà de presentar durant els primers quinze (15) dies posteriors a la formalització del Contracte la seva proposta del Pla de Formació detallat tant pel personal del servei SAU municipal com pel personal tècnic de l'Institut responsable del sistema d'impressió per donar-los a conèixer les característiques i funcionament del subministrament i serveis associats, 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'Institut:

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

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

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

L'adjudicatari haurà de desenvolupar un pla de formació en seguretat de la informació per als usuaris dels subministrament. Aquest pla de formació es mantindrà actualitzat i es realitzaran sessions presencials en funció de les necessitats.

L'empresa adjudicatària té l'obligació de realitzar una formació als usuaris "in situ" que consistirà en una demostració pràctica, i davant de l'equip, de les funcionalitats bàsiques i necessàries que permetin la seva utilització i que s'adapti a les necessitats del treball dels esmentats usuaris. L'Institut coordinarà el calendari d'aquesta formació que com a màxim haurà d'haver estat totalment realitzada 5 dies hàbils després de l'inici de la implantació del Centre en qüestió.

L'estimació que considerem per l'esmentada formació haurà d'estar entre 30 minuts i 1 hora per cada model d'equip.

S'hauran de realitzar les sessions de formació necessàries per cada model impressora, en funció de la quantitat d'usuaris que hagin de rebre la formació.

El cost de la Formació està inclòs en el preu del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Institut un servei associat de Help Desk, al qual els responsables del sistema d'impressió de l'Institut pugui 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.

Juntament amb aquesta formació, l'adjudicatari comunicarà el pla de conscienciació ambiental, validat per l'Institut, als diferents usuaris dels Centres que formen part de l'abast d'aquest contracte, i una vegada a l'any, l'adjudicatari haurà de fer una formació per als possibles nous usuaris que pugui haver als Centres.

4.1.11. Pla de Qualitat

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

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

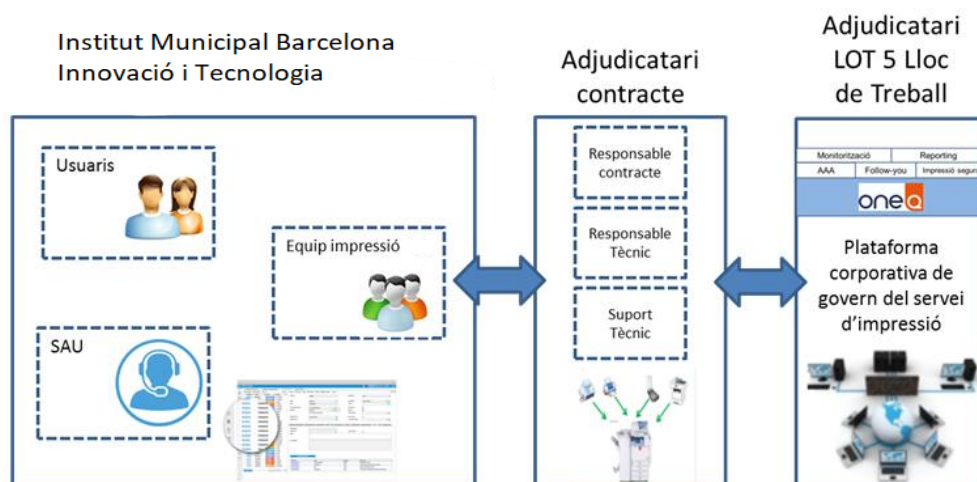
- Rols responsables de cada tasca i/o activitat.
- Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica.
- Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles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

Els rols responsables de l'execució de les activitats detallades en el Pla de Qualitat han d'estar reflectits en l'apartat corresponent a recursos.

4.1.12. Model de relació

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

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



Amb l'objectiu de fer un seguiment del subministrament i serveis associats inclosos, es nomenarà un Comitè de Seguiment integrat per membres de la Direcció de Lloc de Treball de l'IM BIT que participen en la gestió dels diferents aspectes que engloba aquest contracte, amb la finalitat de

realitzar la gestió global del sistema i focalitzant-se en la gestió de peticions, canvis, configuració, etc...

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

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

4.1.13. Localització

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

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

En qualsevol moment durant l'execució del contracte, l'Institut es reserva el dret de sol·licitar que tots o part dels professionals que formin part del subministrament realitzin la prestació d'aquest a les instal·lacions de l'Institut. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari la prestació del subministrament i serveis associats inclosos de manera presencial a les instal·lacions de l'Institut, ho haurà de comunicar amb antelació i consensuar els requisits amb l'Institut.

En aquesta situació, l'Institut serà responsable de proveir el mobiliari i serveis generals d'oficina. Els adjudicataris també hauran d'incloure en la seva oferta la provisió d'instal·lacions de contingència.

Serà a càrrec de l'adjudicatari el desplaçament de tot el personal necessari a les dependències que l'Institut determini per coordinació de projectes, manteniment o resolució d'incidències. En aquests espais, es proporcionarà el mobiliari i la connexió a la xarxa per prestar el subministrament i l'adjudicatari serà responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de les tasques.

4.1.14. Horari

L'adjudicatari efectuarà la prestació del subministrament i serveis associats inclosos de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h.

En casos excepcionals o de forma prèviament planificada, es podrà requerir l'execució de determinats subministraments o serveis associats fora de l'horari normal.

Aquests casos excepcionals poden venir produïts, per exemple, per:

- Emergències i/o esdeveniments importants de la ciutat de Barcelona.
- Projectes crítics i/o d'obligat compliment amb imprevistos.
- En desplegaments crítics que es realitzen fora de l'horari de prestació, per tal de minimitzar l'impacte al ciutadà.

- Suport funcional a operacions especials de la plataforma.
- Incidències i problemes d'especial impacte i gravetat.

En aquests casos i atès que es tracta d'una de les prestacions incloses al contracte, el cost econòmic està inclòs en el preu del contracte.

4.2. REQUISITS AVALUABLES

Els requisits que seran objecte de millora a través de criteris de valoració de forma automàtica, s'agrupen dins les següents àrees de valoració:

1. Millora en els ANS en la fase d'explotació:
 - Millora del Temps de Resolució a les incidències normals
 - Millora del Temps de Resolució a les incidències crítiques
 - Millora del Temps de Resolució a les incidències molt crítiques
2. Subministrament d'un joc addicional de consumibles de reserva per al tipus d'equip instal·lat a les següents dependències on es presten els subministraments
3. Millora en l'horari dels serveis associats al subministrament
4. Millores mediambientals

4.3. REVISIÓ PRÈVIA A L'ADJUDICACIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT

Amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte, l'IM BIT requerirà a l'empresa proposada com a adjudicatària a lliurar, instal·lar i integrar a la xarxa existent un equip de mostra del model que conforma part de la solució proposada, incloent-hi els sistemes auxiliars que fossin necessaris, i a facilitar tota la documentació i dades tècniques dels equips multi-funció que seran objecte del subministrament, entre els que s'inclou la seva adreça MAC Address i el seu Serial Number, així com tota la documentació dels equips que consideri oportuna, perquè els serveis tècnics de l'esmentada empresa realitzin, sota la supervisió i directrius pautades pel responsable del contracte de l'Institut, les proves escaients per tal d'evidenciar la seva adequació i absoluta compatibilitat amb la xarxa, en un termini no superior a 5 dies hàbils des del requeriment.

A tal efecte, en aquest entorn de proves, el servei tècnic de l'IM BIT validarà la compatibilitat de l'equip amb l'entorn tecnològic corporatiu i el sector i verificarà les funcionalitats i característiques de l'equip que inclou la instal·lació i configuració de la llicència HCP per part de l'adjudicatari proposat, amb l'objectiu de confirmar la seva plena adequació a l'oferta presentada. Aquesta revisió es realitzarà en un termini de tres 3 dies hàbils des de la recepció de l'equip de mostra i la documentació tècnica. L'IM BIT revisarà també la informació lliurada i podrà requerir al candidat proposat per tal de comprovar-la, completar-la i/o corregir-la.

Aquests equip de mostra s'haurà de lliurar a la direcció de Serveis al Lloc de treball de l'Institut, carrer Tànger, núm. 98, 10a planta, 08018 de Barcelona, de 08:00h a 15:00h hores.

La superació de les proves tècniques serà imprescindible per a l'adjudicació del contracte.

En cas que l'equip mostra no s'ajusti a les característiques tècniques exigides en el present plec, l'empresa quedarà exclosa d'aquest procediment per no complir els requeriments tècnics del contracte, haurà de

retirar l'equip de mostra sense cap cost, i es procedirà a requerir l'equip mostra al següent licitador segons l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

5. FASES DEL CONTRACTE

Anteriorment ja s'ha explicat en el capítol de la situació actual que, en aquests moments, el contracte en vigor finalitza el 14 de març de 2026. L'adjudicatari del contracte que finalitza té l'obligació contractual de col·laborar amb el nou adjudicatari de la present licitació per garantir el manteniment i la continuïtat del subministrament, tot i que l'adjudicatari del present plec serà l'únic responsable del subministrament d'impressió des del primer dia que aquest contracte entri en vigor i haurà de complir amb els ANS establerts.

El contracte resultant de la present licitació s'executarà en diferents fases, que es detallen a continuació.

- **Desplegament, posada en marxa del sistema i explotació.**

- **Desplegament i posada en marxa:**

Una vegada iniciat el contracte, prèvia validació de l'IM BIT dels equips de mostra, l'adjudicatari és el responsable de la posada en marxa dels equips subministrats i dels serveis associats inclosos al subministrament. Per això, l'adjudicatari designarà un cap de projecte, qui serà el responsable d'impulsar i liderar la implantació, coordinant a totes les parts i actors involucrats. Aquest cap de projecte serà l'interlocutor amb l'IM BIT i serà qui respondrà davant dels problemes que puguin sorgir i els retards que es puguin ocasionar.

Durant aquesta fase tindrà lloc la instal·lació dels equips i la posada en marxa dels mateixos.

A partir de l'inici de l'execució del present contracte, en concordança als termes expressats a la clàusula 1.2. Situació Actual, i concordants, del present plec, l'adjudicatari de la present licitació s'haurà de coordinar inicialment amb l'actual adjudicatari o amb l'IM BIT segons aquest determini, per garantir la continuïtat del subministrament i serveis associats i el manteniment en els nivells de qualitat actuals.

Cal posar èmfasi en que l'adjudicatari és el responsable i ha de liderar el procés de desplegament i posada en marxa. Recau per tant en l'adjudicatari portar la iniciativa, impulsar, coordinar, planificar etc... aquest procés d'instal·lació, i és ell qui ha de rendir comptes del ritme i els possibles entrebancs o endarreriments.

L'adjudicatari presentarà a l'inici del desplegament una planificació, que serà validada per l'Institut. En aquesta planificació s'haurà d'incloure:

- Estratègia d'implantació del pla:
 - Equips, marca i model.
 - Ubicacions.
- Recursos personals, tècnics i materials necessaris.
- Cronograma amb les diferents fases del desplegament.
- Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental.

L'adjudicatari tindrà en compte que durant el desplegament ha de garantir una prestació continuada del subministrament, facilitant la gestió del canvi, minimitzant el seu impacte i garantint la transparència del procés.

L'adjudicatari haurà de proporcionar durant aquesta fase i sense cost addicional, els recursos tècnics necessaris per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar les noves impressores a la xarxa corporativa de l'Institut, l'accés dels usuaris als grups d'impressió que s'hagin

de crear i les validacions necessàries per a l'assignació de les noves cues d'impressió.

L'Institut no acceptarà desviacions pressupostàries a conseqüència de modificacions en el desplegament.

Després del desplegament, i durant la fase d'explotació del subministrament i serveis associats, en el cas que hagi hagut algun canvi, l'adjudicatari caldrà que retorni la informació a l'Institut, en el format que aquests ho sol·licitin.

- **Explotació (o subministrament):**

El subministrament es continuarà prestant atenent, com a mínim, als següents principis:

- Manteniment de subministrament i serveis associats actuals, assegurant que l'Institut continua rebent el subministrament en la seva configuració actual. Durant el desplegament, l'adjudicatari podrà acordar amb l'anterior prestador del subministrament que els seus equips formin part del subministrament fins a la seva retirada definitiva.

Una vegada l'IM BIT doni el seu vistiplau al desplegament, el subministrament entra en règim permanent de prestació durant la durada del contracte, aplicant les condicions d'execució i mecanismes de seguiment i gestió definits a les clàusules següents, i concordants, del present plec de prescripcions tècniques:

- 4.1.5 Gestió de peticions, incidències i problemes
- 4.1.6 Gestió dels inventaris
- 4.1.7 Gestió del monitoratge dels equips
- 4.1.11 Pla de Qualitat
- 4.1.12 Model de relació
- 6. Seguiment del subministrament i serveis associats inclosos

- **Fase de devolució.**

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

El licitador redactarà un pla de devolució del contracte detallat que descrigui totes les activitats de transferència del contracte i del coneixement a l'Institut o a un tercer proveïdor, en els casos en el quals així es decideixi per part de l'Institut. Aquest pla haurà d'incloure la devolució del subministrament i serveis associats, les iniciatives i projectes que s'han executat dins el contracte, els termes i les condicions en què es realitzarà.

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

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

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - el suport al nou adjudicatari del subministrament, que decidirà l'Institut.
 - la formació pràctica tutelada per al personal designat per l'Institut, que inclourà, com a

mínim, l'accés al maquinari, programari, documentació i a tot el material utilitzat per l'adjudicatari o l'Institut en la provisió del subministrament i serveis associats.

- la documentació sobre els procediments de negoci i del subministrament i serveis associats.
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Institut qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per l'adjudicatari com pels tercers que hagi contractat, per a millorar la prestació del subministrament. El codi font i la documentació d'aquestes eines seran lliurats a l'Institut a la finalització del contracte.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'Institut o a terceres parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que siguin complets.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre l'Institut i/o un tercer proveïdor designat pel mateix.
- Durant la fase de devolució del contracte, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei indicats en el present plec i no ha de causar cap discontinuïtat en el subministrament. L'adjudicatari podrà oferir el maquinari i els equips informàtics adscrits de forma exclusiva als subministraments objecte del contracte, a terceres parts, d'acord amb l'Institut per tal de facilitar la continuïtat del subministrament. La valoració dels equips es realitzarà de manera consensuada per totes les parts, atenent el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. Finalitzat el contracte actual, i en el cas de no mantenir-se el maquinari i els equips adscrits de forma exclusiva als subministraments objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Institut i en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a l'Institut serveis d'assistència addicionals, consensuats amb el mateix i sense cost, durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del contracte, en cas de ser sol·licitats, segons s'estableix a la clàusula 10. Garantia del present plec.

6. SEGUIMENT DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSOS

6.1. REPORTING I SEGUIMENT

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

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

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de prestació assolits.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de prestació demandat.
- Identificar els fets rellevants i el seu impacte en el nivell de prestació.

- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat.
- Proporcionar informació periòdica sobre consums reals dels equips d'impressió per mesurar la capacitat i possibles plans de creixement.

Aquests informes de seguiment serviran de base per al desenvolupament de les reunions del Comitè de Seguiment descrit anteriorment a l'apartat 4.1.12. Model de relació del present plec.

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

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

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

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

Informe mensual

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

- Seguiment dels nivells de prestació. Visió general de la prestació assolida per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada element del sistema.

Contindrà com a mínim:

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

Informació quantitativa i qualitativa per cada tipus de subministrament i servei associat (suport tècnic, millora contínua i serveis transversals, gestió de serveis TIC, servei de documentació, suport a tercers i planificació, seguiment i control del propi sistema).

- Qualitat del subministrament i serveis associats. Resultats d'avaluacions i propostes de millora sobre l'estructura dels subministraments i serveis associats, tant a nivell tècnic com a

nivell organitzatiu.

- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

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

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

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

Memòria anual

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

Informe de Problema

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

L'adjudicatari lliurarà altra documentació i informes relatius al subministrament i serveis accessoris inclosos realitzats que l'IM BIT pugui necessitar. El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i l'IM BIT.

Informe de Projecte

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

L'adjudicatari lliurarà altra documentació i informes relatius al subministrament i serveis associats realitzats que l'IM BIT pugui necessitar. El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i l'IM BIT.

Tots els informes es lliuraran en format digital.

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

6.2. ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI

El Comitè de Seguiment farà el seguiment de la qualitat del subministrament i avaluarà periòdicament el serveis associats inclosos al subministrament prestats per l'adjudicatari, reservant-se el dret a afegir nous nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. El període d'acumulació dels còmputos es realitzarà mensualment.

6.2.1. Criteris i objectiu

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i que estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i l'Institut de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de l'Institut.

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre l'Institut i l'adjudicatari.

Els Acords de Nivell de Servei s'han definit tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'Institut pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient.

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

6.2.2. Indicadors clau per a la gestió d'incidències

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

El període d'avaluació d'aquests indicadors serà d'un mes natural.

6.2.3. Tractament d'incidències

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

L'aparició d'incidències i avaries podrà produir-se o bé perquè l'IM BIT ho comuniqui al Servei d'Atenció al Usuari de l'Ajuntament de Barcelona (i aquest ho comunica a l'adjudicatari), o bé perquè el sistema d'alarma de l'equip ho comuniqui automàticament a l'adjudicatari.

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

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

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

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

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

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

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

La informació que haurà de reportar l'adjudicatari hauria de ser completada immediatament per l'empresa adjudicatària una vegada la incidència hagi estat resolta. En el cas de no ser possible, l'adjudicatari haurà de completar-la al finalitzar el dia. Automàticament, quan es tanca una incidència, l'eina de ticketing de l'Institut envia un correu a l'usuari que va obrir la incidència notificant-li la resolució de l'avaria.

6.2.4. Tractament de problemes

Qualsevol incidència repetitiva o d'impacte significatiu serà classificada com a problema.

L'adjudicatari serà el responsable d'identificar i diagnosticar la causa arrel de les incidències associades als problemes que s'hagin identificat.

Un problema es podrà tancar només en el cas que es compleixi un dels següents supòsits:

- Solució implementada: La causa arrel del problema ha estat resolta i les incidències no s'han tornat a reproduir.
- No s'ha reproduït: No es detecten més incidències relacionades amb el tema i el problema no es pot reproduir.

L'adjudicatari serà el responsable de tancar el problema i haurà d'informar el detall de l'operativa que s'ha seguit per a la implementació de la seva resolució.

6.2.5. Modificació i ampliació dels ANS

És molt important per la gestió del servei complir amb els acords requerits al llarg d'aquest plec, que poden ser revisats durant la fase de desplegament i finalització del contracte, que es fan constar respectivament als apartats 5. Fases del contracte, i concordants, i 11. Finalització del contracte del present plec. Aquesta revisió es realitzarà conjuntament entre l'Institut i l'adjudicatari.

Si al llarg de la prestació del servei hi hagués alguna causa que comportés la modificació dels

indicadors, aquests haurien de ser igualment acordats i consensuats amb l'Institut i l'adjudicatari.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són: les variacions d'entorn tecnològic, d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, l'evolució de les transformacions, les innovacions i les millores del servei.

6.3. INDICADORS I NIVELLS DE SUBMINISTRAMENT DURANT L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

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

- Temps de Resposta màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 6 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Molt crítiques: és de 2 hores, de dilluns a divendres.

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

- Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències:
 - Incidències Normals: és de 9 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Crítiques: és de 7 hores, de dilluns a divendres.
 - Incidències Molt crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.

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

6.4. REPORT D'INCIDÈNCIES

De manera mensual, de l'1 al 5 de cada mes, l'empresa adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades, a entregar al responsable del contracte de l'IM BIT dins dels 15 següents dies naturals a comptar des de la data d'instal·lació dels equips. Caldrà enviar-lo per correu electrònic al referent informàtic de l'IM BIT.

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

- N° identificatiu de la incidència.
- Descripció incidència.
- Estat.
- Hora d'inici.
- Hora finalització.
- Temps de resposta telefònica i/o de e-mails.
- Diagnòstic.
- Actuació efectuada.

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

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

En el cas de que l'IM BIT sol·liciti un informe excepcional sota demanda, l'adjudicatari realitzarà l'entrega d'aquest en un termini no superior a 48 hores.

Tots els informes s'entregaran en format digital per facilitar el seu tractament i explotació.

En el cas de que el contingut mínim d'informació no fora suficient, es podrà requerir a l'adjudicatari del contracte, per què amplii el detall de la informació.

6.5. 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'Institut per a la correcta gestió del parc d'equips instal·lats:

- Tota l'activitat tècnica, respecte a notificacions d'usuaris al servei tècnic, es realitzarà a través del Servei d'Atenció d'Usuari de l'Ajuntament de Barcelona (SAU), tant per a incidències com per a noves peticions. També es considera incidència la impossibilitat d'impressió per falta de consumible (a excepció del paper). Els usuaris contactaran amb el SAU de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant el telèfon 78234 (93 2918234), o a través del Portal d'Autoservei TIC per comunicar les incidències.

En el cas que algun usuari es posés en contacte directament amb l'adjudicatari, aquest l'haurà d'adreçar cap al SAU de l'Ajuntament de Barcelona.

- El SAU de l'Ajuntament de Barcelona registrarà les incidències a l'eina de ticketing pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informarà de la seva resolució amb la informació adient dins d'aquesta mateixa eina. Les accions realitzades entre l'obertura i el tancament no serà imprescindible que es registren a l'eina de l'Ajuntament de Barcelona i es podran informar a una eina pròpia de l'adjudicatari, però sempre s'haurà d'informar tant en el moment d'inici com en la resolució i tancament.
- L'adjudicatari proporcionarà persones o grups de contacte per tal que l'Institut pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.

7. FACTURACIÓ

L'adjudicatari serà remunerat mitjançant un sistema de pagament mixt que es compondrà d'una part fixa que es determinarà a tant alçat i una altra variable en funció del volum de còpies a demanda que es fixarà a preus unitaris, d'acord amb la millor oferta presentada per ell en aquesta licitació.

L'import del contracte es basa en els tres subministraments, un d'ells determinat a tant alçat i dos determinats a través de preus unitaris segons es fa constar a l'apartat 4.2 Càlcul de l'import de licitació del contracte de l'informe tècnic justificatiu que acompanya la pressent licitació. A aquests imports se'ls aplicarà la corresponent baixa licitatòria, segons la oferta presentada per l'adjudicatari.

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures i prèvia comprovació i supervisió del subministrament realitzat.

La facturació s'aplicarà a partir del primer mes transcorregut del contracte en el què s'ha previst la posada en marxa del sistema d'impressió.

L'adjudicatari presentarà a l'IM BIT les factures corresponents amb periodicitat mensual, en funció de l'ús real dels equips.

La facturació inclourà el màxim detall possible, amb informació detallada de tots els costos fixes i variables, concretant la quota fixa pel subministrament dels equips i les còpies incloses en b/n, el cost de l'excedent de còpies en b/n i el cost de les còpies color, especificant per aquests dos últims les quantitats

corresponents a les impressions efectuades durant el període facturat, el seu preu unitari i el cost resultant per a cada categoria.

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

- Detall de la factura:
 - Data factura.
 - N° de factura.
 - Període de facturació.
 - Preu del terme variable (consum).
 - Preu del terme fix (maquinari i gestió).
 - Import corresponent a l'IVA.
 - Consum total de fulls impresos en blanc/negre i color, desglossat per preu fix i preu variable.
 - Una comparativa gràfica de l'evolució dels consums respecte el període anterior.
- Annex amb el detall i el consum:
 - Dades del consum variable (número de fulls impresos), el detall dels consums, per usuari, màquina o centre de cost:
 - Lectures actual i anterior (número de fulls b/n i color).
 - Consum (número de fulls blanc i negre i color).
 - Històric de consum de forma que es pugui veure el consum dels darrers 12 mesos.

Caldrà enviar mensualment, per correu electrònic, al responsable del contracte de l'IM BIT, la factura i el detall de les còpies d'aquesta. Aquesta informació serà proporcionada entre els dies 1 i 5 del mes següent.

L'adjudicatari no podrà, sense el consentiment de l'IM BIT, canviar de forma unilateral el contingut i el format de la informació amb el que es lliura la factura. Qualsevol canvi serà informat amb antelació a l'IM BIT.

Tant la quota mensual com els costos de l'excedent de negre i color expressats en les factures hauran de coincidir amb els imports de la millor oferta presentada per l'adjudicatari durant la licitació.

Les lectures de comptador sempre hauran de ser reals i en cap cas s'admetran lectures estimades. Si en alguna ocasió el proveïdor presenta una factura amb una lectura estimada, aquesta podrà ser retornada i el proveïdor haurà d'acumular-la en la següent factura, coincidint amb la lectura real.

En els mesos en que no es superés el nombre de pàgines impreses en negre incloses en la part fixa d'aquest contracte, les còpies no consumides s'acumularan a les previstes pel mesos següents, i així successivament. Aquestes còpies no consumides s'aniran acumulant per descomptar-se d'aquelles factures posteriors en què hi existeixi excedent de còpies. El licitador haurà d'enviar mensualment la informació sobre el nombre de pàgines no consumides.

Si al final del contracte, l'IM BIT no hagués superat el nombre de pàgines impreses incloses en el contracte, el dret a imprimir aquestes pàgines es perdrà.

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

L'adjudicatari està obligat a lliurar la informació que correspongui, i el responsable del contracte de l'IM BIT vetllarà pel seguiment del contracte.

8. PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva proposta d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Els licitadors l'hauran de presentar a través de la plataforma electrònica, conforme s'estableix al plec de clàusules administratives que regeix la present licitació. A l'oferta en suport electrònic tots els arxius hauran d'estar en format **Open Document (odt o odp) o pdf obligatori**, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentarà un sobre electrònic denominat **AC**, que haurà de contenir l'oferta econòmica d'acord amb el model que s'annexa al plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació i les referències tècniques per a l'avaluació dels criteris avaluable de forma automàtica. A l'interior del sobre s'haurà d'incorporar una relació, en arxiu independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament.

També s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.

Tots els arxius inclosos a cadascun dels sobres electrònics hauran d'estar degudament signats amb signatura electrònica reconeguda de l'empresa licitadora, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat dels documents, de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança, i la resta de disposicions de contractació pública electrònica.

9. PLA DE MILLORA CONTÍNUA

Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari d'acord amb l'IM BIT, realitzarà reunions de seguiment periòdiques per avaluar el nivell d'acompliment de la prestació, així com les incidències periòdiques produïdes.

El seguiment i control de l'acompliment de la prestació s'efectuarà amb el seguiment continu de l'evolució de la mateixa entre el responsable de l'empresa adjudicatària i els responsables que es designin per part de l'Institut.

En aquest sentit, es portarà un registre d'incidències en el qual es reculli el seguiment i control de l'estat de les mateixes a través de l'eina de gestió i control que l'Institut proposi.

L'adjudicatari s'encarregarà de minimitzar l'impacte dels canvis als entorns productius i de realitzar els manteniments correctius necessaris per assegurar la qualitat compromesa del subministrament i serveis inclosos proporcionats.

Així mateix, i com a millora continua, l'adjudicatari juntament amb l'IM BIT, portarà a terme trimestralment revisions de les definicions dels perfils estàndards d'impressió, de les configuracions d'estalvi energètic establertes, de les quotes definides per usuaris i de les notificacions que rep l'usuari sobre el cost i el nombre d'impressions acumulades.

10. GARANTIA

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

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

11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Una vegada acabat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del mateix, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Institut. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia.

L'adjudicatari d'aquest contracte resta obligat a coordinar-se amb l'Institut i/o el nou adjudicatari durant un període màxim d'un mes per a la continuïtat de la prestació del subministrament i serveis associats inclosos fins a la finalització de les obligacions contractuals que el present plec especifica.

12. ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS

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

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

En aquest sentit els diferents aspectes de sostenibilitat a tenir en compte per aquesta licitació, tal com es defineixen a la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics¹ estan, en part, incorporats als requisits mínims d'aquest plec i la resta agrupats en:

- Obligacions ambientals de l'adjudicatari.
- Requeriments tècnic-ambientals dels equips.

12.1. OBLIGACIONS AMBIENTALS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari, com a prestatari del subministrament i serveis associats inclosos, té un conjunt d'obligacions per tal de garantir l'assoliment dels compromisos en matèria ambiental adquirits per l'Institut. Aquestes obligacions requereixen dur a terme diferents accions i tasques a nivell d'usuaris, equips i consumibles.

¹ http://www.ajsosteniblebcn.cat/ins_cat_cap_equipsinformatics_maq_67410.pdf

12.2. CONSCIENCIACIÓ AMBIENTAL DELS USUARIS

L'adjudicatari haurà de desenvolupar dins del primer mes de l'execució del contracte un conjunt d'eines de comunicació dirigides a conscienciar als usuaris dels sistemes d'impressió a nivell ambiental. Algunes de les eines utilitzades podrien ser fulletons, adhesius i missatges que reforcin aquests aspectes. Aquestes eines hauran de ser validades prèviament per l'IM BIT. La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

L'objectiu d'aquestes eines és conscienciar als usuaris de la importància de col·laborar activament en la reducció de l'impacte ambiental associat als seus processos de treball, sense que això suposi una reducció de la seva eficiència. Alguns dels resultats obtinguts serien rebaixar el consum de paper i adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

12.3. RESIDUS DELS EQUIPS INSTAL·LATS

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

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

A tal efecte, l'adjudicatari 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, ...).

L'adjudicatari, 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 l'adjudicatari vetllarà pel seu compliment durant l'execució del contracte.

12.4. RESIDUS DE CONSUMIBLES

L'adjudicatari serà l'encarregat de la retirada dels consumibles vells de les màquines i del seu lliurament al sistema de recollida selectiva de tòners establert en cada edifici per l'Institut.

En cas de centres de treball on es 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.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Institut, quan aquests ho sol·licitin, els documents acreditatius de la gestió dels residus, que haurà d'incloure les quantitats recollides, i d'aquestes, les remanufacturades (o lliurades a remanufacturadors) i les lliurades a gestors finalistes. L'adjudicatari garantirà davant de l'Institut que tots ells siguin empreses autoritzades com a gestors per a les tasques corresponents.

12.5. REQUERIMENTS TÈCNIC-AMBIENTALS DELS EQUIPS

D'acord amb la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics que es troba publicat a la web de l'Ajuntament de Barcelona (<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/86196>) caldrà l'acompliment, com a mínim, dels següents criteris:

- Eficiència energètica: els equips multifunció han de complir amb els requeriments de Consum Elèctric Típic (o TEC, Typical Energy Consumption) establerts a la darrera versió de l'Energy Star o equivalent.
- Nivell d'emissions sonores: els nivells d'emissions de soroll (en LWAd, nivell ponderat de potència sonora A declarat) dels equips multifunció no seran superiors a 65dB(A) segons la norma EN ISO 7779:2010 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta Àngel Blau o a l'Ecoetiqueta Cigne Nòrdic.
- Limitacions d'emissió de substàncies nocives: Les emissions dels equips multifuncionals no superaran els següents valors (segons el procediment definit en l'ecoetiqueta Àngel Blau: *Office Equipment with Printing Function*, 2012 RAL-UZ 171 o equivalent):

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

Taula 1: Limitació substàncies nocives

- Consumibles: Els consumibles subministrats han de complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies perilloses definits en les ecoetiquetes tipus I (Àngel Blau, Cigne Nòrdic, austrian Ecolabel) o equivalents.

13. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

13.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU

L'IM BIT ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IM BIT, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

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

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IM BIT indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IM BIT actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

13.2. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel nivell bàsic.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Institut, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les vies previstes a l'art. 38 de l'ENS, entre les que es troben les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari garantirà l'accés per part de l'IM BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els subministraments objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servicis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

13.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els subministraments i serveis associats inclosos prestats pel proveïdor a l'Institut es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IM BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria

de seguretat establertes per l'IM BIT.

- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que efectuarà prestacions a l'Institut, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

13.4. DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES

Si l'empresa adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades.

En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

13.5. CONFIDENCIALITAT

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

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

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

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

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

13.6. DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES

Si l'empresa adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades. En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona

encarregada del tractament de dades personals.

13.7. AUDITORIA

L'IM BIT auditarà que l'adjudicatari vetlli per la seguretat del seu subministrament i serveis associats inclosos. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IM BIT podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IM BIT podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el subministrament i serveis associats inclosos que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IM BIT decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IM BIT l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IM BIT.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels subministrament i serveis associats inclosos.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les possibles desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IM BIT podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

13.8. GESTIÓ D'INCIDENTS

L'adjudicatari informarà a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IM BIT.

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que contempli aquells incidents en que es vegin afectades dades de caràcter personal.

L'adjudicatari col·laborarà amb la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'adjudicatari, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el subministrament.

L'adjudicatari haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en que es produeix, moment en que s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en que se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació, en el cas que hi hagi hagut, o pugui haver, afectació al subministrament prestat.

13.9. CÒPIES DE SEGURETAT

L'adjudicatari haurà de comptar amb procediments i mecanismes per fer còpies de seguretat de la informació. Aquests procediments han de tenir en compte els processos per fer les còpies de seguretat, la periodicitat, els mètodes d'emmagatzematge i custòdia, els processos de restauració, etc. de manera que garanteixin la recuperació de la informació davant d'una situació de pèrdua o destrucció d'aquesta.

L'adjudicatari ha de garantir que les còpies de seguretat es facin com a mínim amb una periodicitat setmanal.

13.10. SEGURETAT FÍSICA I DE L'ENTORN

13.10.1. Accés físic a les instal·lacions de processament de dades

L'adjudicatari garanteix que disposa de mecanismes d'autenticació i control per garantir que únicament el personal autoritzat accedeixi a les instal·lacions i a les zones de dintre les dependències.

L'adjudicatari haurà de contemplar, en funció de les seves necessitats, la implantació de les mesures de seguretat següents:

- Emissió d'autoritzacions per accedir a ubicacions físiques i a les diferents dependències.
- Mesures de dissuasió i vigilància (per exemple: càmeres de videovigilància).
- Mesures de monitorització i alertes de seguretat davant d'intrusions.
- Mesures de protecció contra accessos no autoritzats físics (per exemple: panys amb clau física o digital, etc.)
- Altres mesures de seguretat (per exemple: vigilants de seguretat).

13.10.2. Accés físic a les Zones de Seguretat

L'adjudicatari identificarà dins de les seves instal·lacions les zones que requereixin mesures de seguretat addicionals (per exemple: el CPD) i implementarà els controls necessaris que permetin identificar i només deixar passar les persones autoritzades. S'ha de garantir que l'accés es faci de forma individual i s'han de guardar els registres de les entrades i sortides en aquestes àrees.

13.10.3. Seguretat del cablejat

L'adjudicatari implementarà mesures per garantir la seguretat del cablatge als seus centres y dependències.

ANNEX I. ACLARIMENTS I DUBTES

Si és de l'interès de les empreses licitadores sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, ho podran fer a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP).

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions es respondran i es publicaran a la mateixa plataforma, al perfil del contractant de l'I.M. Barcelona Innovació i Tecnologia:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/15990903>

Així mateix, s'indica que, inicialment, no es convocarà sessió informativa per a aquesta licitació. Malgrat això, si alguna de les empreses licitadores estigués interessada a realitzar-la, pot fer-ne la petició a través d'aquesta mateixa via.