



Plec de prescripcions tècniques del contracte d'arrendament per l'ús sense opció de compra (renting) de la impressió, escaneig i còpia de documents als Districtes de Ciutat Vella i Les Corts de l'Ajuntament de Barcelona.



Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	5
2.1. Abast.....	5
2.2. Equips a instal·lar	6
2.3. Requisits mínims dels equips	8
2.4. Requisits en l'execució del contracte	9
3. DURADA DEL CONTRACTE.....	12
4. ASPECTES ECONÒMICS	13
4.1. Facturació	14
5. IMPLANTACIÓ	16
6. SEGURETAT DELS SERVEIS I SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE LES DADES	18
6.1. Compliment Legal	18
6.2. Propietat Intel·lectual	18
6.3. Propietat de la informació	18
6.4. Confidencialitat	19
6.5. Compliment LOPD.....	20
6.6. Comunicacions externes.....	22
6.7. Seguretat dels equips, programari i informació.....	22
6.8. Personal extern	22
6.9. Gestió d'incidents i anàlisis forenses	23
6.10. Continuitat del Servei	23
6.11. Devolució de la Informació	23
6.12. Incompliment de les normes de seguretat.....	24
7. SERVEIS DE SEGUIMENT I CONTROL.....	25
7.1. Monitoratge dels equips	25
7.2. Limitació dels volums d'impressió	25
7.3. Informes d'ús.....	26
7.4. Inventari.....	27
8. ASPECTES AMBIENTALS	28
8.1. Pla de conscienciació ambiental.....	28



8.2. Aspectes ambientals que haurà de complir l'adjudicatari.....	28
9. FORMACIÓ D'USUARIS.....	30
10. INCIDÈNCIES I ANS.....	31
10.1. Report de qualitat del servei	32
10.2. Relació entre l'adjudicatari i l'IMI.....	33
11. PLA DE MILLORA CONTÍNUA	34
12. GARANTIES.....	35
13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	36



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és l'arrendament per l'ús sense opció de compra (renting) de la impressió, escaneig i còpia de documents als Districtes de Ciutat Vella i Les Corts de l'Ajuntament de Barcelona. Inclou el trasllat i la instal·lació dels equips multifuncionals i impressores enumerats en aquest plec de prescripcions tècniques, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament de consumibles i targes per a l'autenticació, l'assistència tècnica dels equips, la retirada, trasllat, donació o destrucció dels equips antics que se li comunicui, el programari de gestió, els sistemes d'informació, la formació sobre l'ús dels equips, els informes requerits i la facturació.



2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

2.1. Abast

L'abast del contracte contempla diferents edificis.

Del Districte de Ciutat Vella: Pl. Bonsuccés 3, C/ Ramelleres 17, C/ Àngels 1-3, Rambles 43, Avinguda Drassanes 16, Sant Pere més Baix 7, Comte Santa Clara 8-10, C/ Hospital 56, La Rambla 32, Conreria s/n, Regomir 3.

Del Districte de Les Corts: Plaça Comas, 18 i i C.de les Corts, 25.

Al Districte de Les Corts hi ha 2 multifuncionals de la marca Ricoh, que es troben en període de lloguer. Serà el Districte qui decidirà si aquests 2 equips resten aturats o s'utilitzen. En tot cas, l'ús i la explotació d'aquests equips queden fora d'aquest contracte.

L'adjudicatari d'aquest contracte haurà de fer-se responsable dels equips que ell subministri i no de tot el parc disponible que es trobi en les instal·lacions dels districtes.



2.2. Equips a instal·lar

Es tracta d'instal·lar 31 equips per a Ciutat Vella, classificats segons les següents tipologies:

Tipologia	Descripció	Nombre d'equips
GRUP 1	MF Negre A4 baix v 30ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat	11
GRUP 1a	MF Negre A4 baix v 30ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 2	MF Negre A4 mig v 50ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat	2
GRUP 2a	MF Negre A4 mig v 50ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 3	MF Negre A3 mig v 30ppm 1000 fulls+ lector de targetes per proximitat	
GRUP 3a	MF Negre A3 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 4	MF Color A4 v 25ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat	4
GRUP 4a	MF Color A4 v 25ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat + accessori de grapat automàtic	1
GRUP 5	MF Color A3 baix v 20ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat	
GRUP 5a	MF Color A3 baix v 20ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 6	MF Color A3 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat	2
GRUP 6a	MF Color A3 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targetes per proximitat + accessori de grapat automàtic	4
GRUP 7	IMPR Negre A4 baix v 25ppm safata 250fulls	
GRUP 7a	IMPR Negre A4 baix v 25ppm safata 250fulls + lector de targetes	
GRUP 8	IMPR Negre A4 mig v 30ppm 1000 fulls	7
GRUP 8a	IMPR Negre A4 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targetes	
	Total	31



Es tracta d'instal·lar **24** equips per a Les Corts, classificats segons les següents tipologies:

Tipologia	Descripció	Nombre d'equips
GRUP 1	MF Negre A4 baix v 30ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat	2
GRUP 1a	MF Negre A4 baix v 30ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 2	MF Negre A4 mig v 50ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat	1
GRUP 2a	MF Negre A4 mig v 50ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 3	MF Negre A3 mig v 30ppm 1000 fulls+ lector de targes per proximitat	1
GRUP 3a	MF Negre A3 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat + accessori de grapat automàtic	1
GRUP 4	MF Color A4 v 25ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat	3
GRUP 4a	MF Color A4 v 25ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 5	MF Color A3 baix v 20ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat	1
GRUP 5a	MF Color A3 baix v 20ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat + accessori de grapat automàtic	1
GRUP 6	MF Color A3 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat	3
GRUP 6a	MF Color A3 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targes per proximitat + accessori de grapat automàtic	
GRUP 7	IMPR Negre A4 baix v 25ppm safata 250fulls	
GRUP 7a	IMPR Negre A4 baix v 25ppm safata 250fulls + lector de targes	
GRUP 8	IMPR Negre A4 mig v 30ppm 1000 fulls	11
GRUP 8a	IMPR Negre A4 mig v 30ppm 1000 fulls + lector de targes	
	Total	24



La descripció tècnica de cada tipologia de grup dels equips es pot trobar a l'**Annex 3**.

Tots els equips que el proveïdor subministri i instal·li hauran de ser nous a estrenar.

L'adjudicatari conservarà la propietat tant dels equips subministrats com del programari de gestió i d'informes, al qual tant l'IMI com els Districtes hauran de poder accedir en qualsevol moment.

El parc d'equips instal·lat podrà ser tant mono-marca com multi-marca i haurà de disposar de certificacions de qualitat i mediambientals, expedides pel fabricant dels equips.

2.3. Requisits mínims dels equips

- a) Els equips multifuncionals tindran la capacitat d'imprimira³, copiar, escanejar a doble cara de forma automàtica en blanc/negre i en color. La resta d'equips (impressores) tindrà la capacitat d'impressió a doble cara de forma automàtica.
- b) Tots els equips hauran de poder connectar-se en xarxa.
- c) 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.
- d) Tots els equips hauran de satisfer el compliment de la norma de seguretat CC EAL3.
- e) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments de consum energètic definits a la darrera versió de l'Energy Star.
- f) Els equips no hauran de superar els nivells d'emissió de soroll LWAd (nivell ponderat de potència sonora A declarat) de 75 dB(A) segons la norma EN ISO 7779 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents.
- g) Tots els equips hauran de disposar de marcatge CE, que indica que els equips compleixen amb els requisits essencials de seguretat establerts en les Directives aplicables, determinat pel Protocol d'Actuació Inspectoral d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
- h) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
- i) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
- j) 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'IMI.
- k) Tots els equips, excepte els del grup 7, 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.
- l) Els equips multifuncionals hauran de tenir targeta de fax de sèrie.
- m) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- n) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'enviament dels escaneigs al correu electrònic i a una carpeta de xarxa.
- o) Els equips d'atenció al ciutadà hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació i el temps d'impressió de la primera pàgina no haurà de superar els 9 segons.
- p) Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per l'IMI, especificats en els apartats tècnics d'aquest plec.



- q) El sistema d'impressió ofert haurà de disposar de la funcionalitat d'impressió mòbil amb un sistema de *Follow Me Print*, *Pull Printing* o equivalent.
- r) El sistema d'impressió haurà de permetre establir quotes d'impressió per usuaris, així com poder notificar als usuaris en el moment d'imprimir, el cost que suposa aquesta impressió o el nombre d'impressions acumulades.
- s) L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la seva solució d'impressió.
- t) L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'IMI. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes anirà a càrrec de l'adjudicatari.

2.4. Requisits en l'execució del contracte

El contractista haurà de complir els següents requisits:

- a) Haurà de posar-se en contacte amb els Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts, en el termini màxim d'una setmana a partir del dia següent de l'inici del contracte, per rebre la informació necessària per a la posada en marxa de la solució, com són els planells de les dependències on s'hagin d'instal·lar els equips, el llistat d'equips a retirar, la pertinença o no al pla estandarditzat sobre retirada dels cartutxos dels consumibles usats i qualsevol altra informació que es pugui requerir per al compliment de la correcta posada en Producció del servei.
- b) Serà responsable del trasllat, la instal·lació i la posada en marxa dels equips oferts en els llocs que els Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts els indiqui.
- c) Haurà de retirar els equips antics que se li comuniqui, d'acord amb les especificacions establertes al punt 8.2. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà d'eliminar la informació existent en el disc dur dels equips abans de la seva destrucció o donació i acreditar que s'ha produït aquest fet, prèvia acreditació documental per part del districte de la corresponent amortització de l'equip en qüestió o altra documentació necessària a nivell patrimonial de l'actiu per part de l'Ajuntament de BCN. En el cas que la retirada de determinats equips sigui responsabilitat de l'anterior adjudicatari, el nou adjudicatari haurà de coordinar-se amb l'anterior per tal de minimitzar 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. L'**Annex 1** conté les dades del parc d'equips d'impressió i còpia existents dels Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts.
- d) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats d'acord amb les especificacions establertes al punt 8.2. Aquests embalatges no podran ser de PVC degut al seu alt nivell contaminant.
- e) Haurà de proporcionar les targetes per a l'autenticació dels usuaris als equips multifuncionals.
- f) Haurà de contemplar un procediment per a l'assignació de targetes en les altes de nous usuaris.
- g) Haurà de formar els usuaris en l'ús dels equips nous instal·lats en els termes especificat a l'apartat de formació d'aquest plec tècnic.
- h) Haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.



- i) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats, en les condicions establertes en aquest plec, incloses les especificacions establertes al punt 8.2. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra, els desplaçaments del personal tècnic a les dependències dels Districtes incloses en aquest plec, així com tots els consumibles i la seva instal·lació necessaris per al correcte funcionament dels equips. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- j) Haurà de realitzar les lectures de comptadors necessàries per poder emetre la facturació corresponent. La lectura dels comptadors de còpia i impressió haurà de ser portada a terme per l'empresa adjudicatària. Les factures rebudes sempre hauran de correspondre a lectures reals i hauran d'incloure les dates de lectura amb el total acumulat de les còpies i el nombre de còpies del període facturat. No s'acceptaran en cap cas lectures estimades de consum i l'adjudicatari no podrà demanar les lectures al personal de l'Ajuntament.
- k) 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. De la mateixa manera, haurà d'instal·lar aquests consumibles garantint el correcte funcionament de l'equip. 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.
- l) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats, d'acord amb les especificacions establertes al punt 8.2.
- m) Haurà de crear un pla de conscienciació adreçat als usuaris, per tal de reduir l'impacte ambiental derivat dels documents que imprimeixin, en els termes especificats a l'apartat 8.1 de pla de conscienciació d'aquest plec tècnic.
- n) Pel que fa al servei tècnic a realitzar en aquest contracte, l'adjudicatari tindrà la plena responsabilitat de la seva prestació. El SAT podrà ser propi del licitador o subcontractat. En el cas que s'opti per la subcontractació d'aquest servei, l'empresa subcontractada també haurà de tenir la condició de SAT autoritzat. El personal que presti les funcions del SAT no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
- o) Haurà de fer servir l'eina de tiqueting d'incidències de l'IMI per informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.
- p) Haurà de generar i lliurar:
 - Manual amb les instruccions bàsiques a seguir per part dels usuaris per poder utilitzar els equips. S'entregarà en paper en format de cartell per posar a sobre de cada equip i en format digital. Es farà especial atenció als aspectes ambientals dels equips i de la seva configuració com els modes d'estalvi d'energia, la impressió a doble cara, les qualitats baixes d'impressió, etc.
 - Manual complet amb totes les instruccions d'ús de cada equip. Aquest manual s'entregarà en format digital.
 - Documentació relativa a la conscienciació ambiental sobre la impressió. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.
 - Informes d'ús i de qualitat de servei de forma periòdica tal com es concreta en aquest plec, així com indicadors d'activitat d'ús. Aquesta documentació s'entregarà en format digital.



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

- q) Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips en els terminis especificats en aquest plec i seguint les especificacions pertinents establertes al punt 8.2 d'aquest plec.



3. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització i finalitzarà el 31/12/2017. En tot cas, aquest contracte tindrà possibilitat d'una pròrroga de 12 mesos addicional.

Durant el primer mes d'aquest contracte està previst que l'adjudicatari faci el lliurament, la instal·lació i la posta en marxa de tots els equips i la retirada, trasllat, donació o destrucció dels antics. El primer mes d'aquest contracte no és facturable.



4. ASPECTES ECONÒMICS

Prèviament a la present licitació s'ha realitzat una auditoria de la impressió de documents als Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts, la qual ha servit de base per concretar els aspectes tècnics i econòmics d'aquesta licitació.

- Pel Districte de Ciutat Vella, el volum d'impressió i/o còpia actual mensual és de 172.349 pàgines en B/N i 63.787 en color en DIN A4.
- Pel Districte de Les Corts, el volum d'impressió i/o còpia actual mensual és de 50.391 pàgines en B/N i de 29.910 en color en DIN A4.

El servei d'escaneig de documents serà sense cost.

El sistema de determinació del preu és mixt. Té una part fixa amb un import de 187.480,00€ (IVA exclòs) i una altra variable amb un import de 194.497,60€ (IVA exclòs).

La part fixa inclou, a més del lliurament i instal·lació dels equips especificats a l'apartat 2.2 d'aquest plec tècnic, assistència tècnica i el seu manteniment, desplaçaments, consumibles, programari de gestió, les targetes per a l'autenticació als equips d'impressió, informes, formació per a l'ús d'aquests equips i un volum mensual màxim de pàgines impreses en negre de 80.000 pàgines pel Districte de Ciutat Vella i de 30.000 pàgines pel districte de Les Corts.

La part variable inclou la dotació econòmica per:

- Excedent de còpies en negre en un volum estimat en 90.000 pàgines mensuals pel Districte de Ciutat Vella i d'un volum estimat de 20.400 pàgines mensual pel Districte de Les Corts a un preu de 0,008€ per pàgina impresa com a màxim.
- Impressió en color: la impressió d'un volum estimat de 62.000 pàgines mensuals en color pel Districte de Ciutat Vella i d'un volum estimat de 29.000 pàgines mensuals en color pel Districte de Les Corts a un preu de 0,04€ com a màxim per pàgina impresa.

A continuació es detallen els imports màxims de licitació per aquest parc d'equips:

Pel Districte de Ciutat Vella:

Cost fixe negre: un import màxim de licitació de 110.080€. Aquest import inclou la impressió de 80.000 pàgines b/n mensuals.

Cost de l'excedent en negre: Un import màxim de licitació de 30.960€ (a 0,008€ / pàgina, a partir de la pàgina 80.001 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 90.000 pàgines b/n mensuals.

Cost color: Un import màxim de licitació de 106.640€ (a 0,04€ / pàgina, des de la primera pàgina impresa). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 62.000 pàgines color mensuals.

Pel Districte de Les corts:

Cost fixe negre: un import màxim de licitació de 77.400€. Aquest import inclou la impressió de 30.000 pàgines b/n mensuals.



Cost de l'excedent en negre: Un import màxim de licitació de 7.017,60€ (a 0,008€ / pàgina, a partir de la pàgina 30.001 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 20.400 pàgines b/n mensuals.

Cost color: Un import màxim de licitació de 49.880€ (a 0,04€ / pàgina, des de la primera pàgina impresa). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 29.000 pàgines color mensuals.

Quadre resum explicatiu:

TIPOLOGIA	Ciutat Vella – 43 mesos			Les Corts – 43 mesos		
	Volum pàgines	Import màxim (IVA exclòs)		Volum pàgines	Import màxim (IVA exclòs)	
Volum fix inclòs en negre	3.440.000	0,032	110.080,00	1.290.000	0,060	77.400,00
Volum excedent estimat en negre	3.870.000	0,008	30.960,00	877.200	0,008	7.017,60
Volum fix color						
Volum estimat en color	2.666.000	0,040	106.640,00	1.247.000,00	0,040	49.880,00
	9.976.000	247.680 €		3.414.200	134.297,60 €	

IMPORT MÀXIM DE LICITACIÓ EN 43 MESOS: 381.977,60 Euros + IVA.

L'import total d'adjudicació serà l'import resultant de sumar els imports ofertats relatius a la quota mensual (cost fix d'una pàgina en negre pel volum de pàgines incloses de negre), el cost de l'excedent en negre pel volum estimat de pàgines en negre i el cost per pàgina impresa en color pel volum estimat de pàgines en color, afegint-se a aquest import el 21% d'IVA.

Aquests imports són aplicables tant per a les pàgines impreses en DIN A4 com en DIN A3, ja que les impreses en DIN A3, no superen el 1% del total.

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

Les ofertes es realitzaran per l'import global resultant de la suma dels diferents apartats, d'acord amb el format del document d'oferta (**Annex 2**).

4.1. Facturació

La facturació s'aplicarà per separat per a cada Districte 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'IMI les factures mensuals corresponents en funció de l'ús real dels equips. Juntament amb la factura s'acompanyarà obligatòriament un informe que contindrà la següent informació: Nombre i cost de còpies/impressions per equip, tipus d'impressió o còpia (b/n o Color).

A més, haurà d'afegir una comparativa gràfica de l'evolució respecte al mes anterior.



Durant el període de vigència del contracte, les factures hauran de concretar la quota mensual en b/n, el cost de l'excedent de negre i el cost de color, especificant les quantitats corresponents d'impressions de cada tipus i el seu preu unitari.

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 mes següent i així successivament. Aquestes còpies no consumides es descomptaran a la factura següent de la part de nombre de còpies d'excedent. El licitador haurà d'enviar mensualment la informació sobre el nombre de pàgines no consumides.

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

Els caps de projectes de l'adjudicatari i de l'IMI vetllaran per lliurar la informació corresponent i fer el seguiment del contracte.



5. IMPLANTACIÓ

L'adjudicatari disposarà d'un mes com a màxim per a totes les tasques d'implantació.

A continuació es detallaran els terminis d'algunes d'aquestes tasques:

- A partir de l'inici del contracte, el proveïdor es posarà en contacte amb els Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts, en un termini màxim d'una setmana, per tal que el facilitin el planell amb les localitzacions exactes dels equips nous a instal·lar i dels que perduren per tractar-se d'equips que mantenen un contracte vigent amb altre proveïdor.
- A partir d'aquest moment, l'adjudicatari disposarà d'un màxim de 7 dies naturals per presentar al Districte i a l'IMI un Pla d'Implantació.

En aquest pla d'implantació s'ha d'incloure:

- Arquitectura de la solució.
 - Pla de Continuitat del servei a prestar que tingui previst en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial del servei.
 - Recursos personals, tècnics i materials necessaris per a la posada en servei del contracte.
 - Cronograma amb les diferents dates d'implantació.
 - Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental.
- Paral·lelament i en un termini no superior a 7 dies naturals des de l'inici del contracte, haurà de coordinar-se amb l'IMI per a la implantació tecnològica dels equips a instal·lar, per comunicar a l'IMI la llista d'equips que instal·larà, concretant la marca i el model d'aquests equips, per a l'aprenentatge de l'eina de tiqueting d'incidències de l'IMI i per a la implantació de l'escalat de les mateixes.

L'adjudicatari haurà de proveir el servei d'impressió en modalitat Cloud. Aquest servei en cloud podrà ser propi (definint una vpn lan to lan) sempre i quan faci complir els aspectes definits a l'apartat 6 d'aquest plec sobre protecció de les dades.

En el valor del contracte ja està inclòs el cost d'aquesta infraestructura i/o servei en Cloud que es repercutirà en el cost fix mensual.

L'adjudicatari serà el responsable d'implantar qualsevol programari necessari i llicències pertinents per a l'ús i explotació d'aquest sistema d'impressió.

L'adjudicatari, juntament amb el Districte, definiran les quotes d'impressió per usuari i els tipus de notificacions que rep l'usuari quan imprimeix sobre el cost i el nombre d'impressions acumulades.

L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar la instal·lació dels equips a les ubicacions marcades en els planells que s'adjuntaran i als equips estipulats en aquest plec, en quant al número d'equips i característiques dels mateixos.

L'adjudicatari facilitarà els equips, els desembalaran, els instal·laran i els deixaran operatius, amb els seus consumibles, només pendents, si s'escau, de les actuacions que puguin dependre de l'IMI. Els equips es lliuraran amb tot el software ofert pre-instal·lat. L'adjudicatari haurà de retirar els embalatges i gestionar els residus d'acord amb les normatives mediambientals vigents.

Un cop dutes a terme les instal·lacions dels diferents equips, aquests no podran ser substituïts sense el consentiment i l'acceptació dels responsables del Districte corresponent i de l'IMI.



- L'adjudicatari haurà de proporcionar durant la fase d'implantació i sense cost addicional els serveis d'un tècnic amb coneixements d'administració de xarxes per efectuar i col·laborar en les operacions necessàries per incorporar les noves impressores a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona, 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'IMI estima que es necessitarà un mínim de 80 hores d'aquest tècnic per realitzar aquesta tasca.

Durant la fase d'implantació es realitzarà, tant per part de l'IMI com dels Districtes, la supervisió tècnica a fi i efecte de la comprovació de la correcta implantació d'allò establert en aquests plecs.

Després del procés d'implementació, i en el cas que hagi hagut algun canvi, l'adjudicatari haurà de retornar la informació actualitzada al Districte corresponent i a l'IMI, en el format que aquests ho sol·licitin.



6. SEGURETAT DELS SERVEIS I SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE LES DADES

L'IMI 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-27002:2005.

L'IMI, 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 de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica així com l'RD 4/2010 de 8 de gener pel que regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

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

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a l'Ajuntament de Barcelona i a l'IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona (inclosos els Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts) i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular. Addicionalment, d'acord amb el Decret d'Alcaldia de 8 de març de 2010, l'IMI es el Responsable de Seguretat TIC dels fitxers que contenen dades de caràcter personal.

6.1. Compliment Legal

L'adjudicatari haurà de donar resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

També haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació, segons l'activitat realitzada, establerts per la normativa de protecció de dades que estigui vigent durant la durada del contracte.

6.2. Propietat Intel·lectual

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

6.3. Propietat de la informació

Les dades a les quals accedeix, emmagatzema i tracta, o siguin susceptibles de tractament, són propietat de l'Ajuntament. Tenen delegada la responsabilitat executiva l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del fitxer o fitxers.



En base al Sistema de Classificació de la Informació de l'Ajuntament de Barcelona, la categorització dels Sistemes d'Informació que incorpora l'Esquema Nacional de Seguretat i la classificació de l'article 80 del RLOPD, les mesures de seguretat exigibles i els seus nivells s'establiran atenent a la naturalesa de la informació tractada, en relació amb la major o menor necessitat de garantir la confidencialitat i la integritat de la informació.

L'entitat adjudicatària en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats de la formalització del present contracte es compromet a adoptar i donar un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Independentment de la modalitat del servei cloud proporcionat, la informació tractada que gestioni el servei d'impressió, escaneig i còpia de documents als Districtes de Ciutat Vella i Les Corts, és propietat del Districte corresponent o de l'IMI. No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de l'IMI i del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament.

Per a la protecció d'aquesta informació es suporta amb aquests altres principis:

- **Principi del Mínim Privilegi.-** Els privilegis d'accés s'assignaran tenint en compte els mínims necessaris per desenvolupar les tasques assignades.
- **Principi de Necessitat de Conèixer.-** El privilegi d'accés a la informació no té caràcter general, sinó que l'habilitació per accedir a una informació en concret es troba vinculada sempre a la resolució d'un expedient, tràmit o tasca encomanada.
- **Principi de No Revelació .-** En el cas que la informació no hagi estat classificada o es tinguin dubtes sobre la seva classificació, aquesta haurà d'ésser considerada com no pública.
- **Principi de No Extracció.-** El privilegi d'accés a la informació no pressuposa el dret a extreure-la dels Sistemes d'Informació. L'extracció de la informació s'haurà de fer sempre de manera controlada i autoritzada pel seu responsable.

6.4. Confidencialitat

L'empresa contractada 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'IMI o el Districte corresponent.

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 als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada 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.

6.5. Compliment LOPD

- L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord a la normativa legal vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i a les instruccions específiques dictades per l'Ajuntament de Barcelona, (Cos Normatiu intern publicat a la intranet de l'IMI), sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'**encarregat del tractament**.
- L'adjudicatari resta obligat al secret pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.
- Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.
- Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.
- En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Tanmateix, l'adjudicatari s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals.
- L'adjudicatari manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són les corresponents al Nivell ALT segon fitxers/LOPD i NIVELL CRÍTIC Segons Classificació Ajuntament (la llista de fitxers i nivells de seguretat que requereixen es troba publicada a la Seu Electrònica de l'Ajuntament www.bcn.cat/ajuntament). Són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en



els termes que estableix aquell reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, l'adjudicatari restarà obligat a la seva implantació, sense necessitat de formalitzar un nou acord ni modificar el present.

- L'adjudicatari està obligat a mantenir actualitzat el document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal i els requeriments de l'IMI, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb tot nou tractament.
- En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement de l'Ajuntament de Barcelona, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació, d'acord al procediment d'incidències aprovat per l'Ajuntament de Barcelona, així com prestar la col·laboració necessària per resoldre qualsevol petició de l'autoritat competent en protecció de dades.
- L'adjudicatari estarà obligat a realitzar l'auditoria biennal, exigida per la LOPD i la política municipal al respecte. La empresa d'auditoria serà consensuada amb el Responsable del Servei de Seguretat de l'IMI a través del Comitè de Seguiment de Seguretat del servei del proveïdor, a proposta de l'adjudicatari. El resultat complet de l'auditoria, així com el Document de seguretat actualitzat, estarà sempre a disposició de l'IMI, que també es reserva el dret de controlar la execució de les mesures de seguretat correctores, o aquelles que es poguessin derivar d'incidències puntuals.
- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.
- Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari cessarà en el tractament de les dades i les eliminarà o retornarà tal com s'especifica a l'apartat de Devolució de la Informació.
- En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.
- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.
- L'Ajuntament de Barcelona repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne l'Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.
- En el supòsit que el contractat hagués de subcontractar a un tercer l'execució parcial del contracte, i que aquesta execució comporti el tractament de dades de caràcter personal per part d'aquell:
 - L'empresa contractada s'obliga a comunicar a l'Ajuntament de Barcelona quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb



el permís exprés i escrit de l'Ajuntament de Barcelona, i actuant en nom i representació d'aquest, l'empresa contractada formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests contractes s'afegiran com a annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

- El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'Ajuntament de Barcelona al respecte.

6.6. Comunicacions externes

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

La connexió es realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Ajuntament de Barcelona.

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

6.7. Seguretat dels equips, programari i informació

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

6.8. Personal extern

El Responsable de Seguretat de l'empresa contractada durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Responsable de Seguretat de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona 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. L'empresa contractada haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El Responsable de Seguretat de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà



la data en que 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.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte així com els plans de formació i conscienciació del seu personal, serà entregat al Comitè de Seguretat de seguiment del servei de l'IMI a l'inici del contracte.

6.9. Gestió d'incidents i anàlisis forenses

L'adjudicatari es compromet a posar en coneixement de l'IMI immediatament després de ser detectat qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidents que poguessin afectar a la seguretat de les dades. L'empresa contractista subministrará a l'IMI tota la informació necessària per alimentar el registre d'incidents propi. Això es farà mitjançant el procediment Municipal de Notificació i registre d'incidents de Seguretat Municipal, que enregistra l'IMI.

En aquest sentit, l'empresa contractista mantindrà un registre d'incidents que doni compliment a les exigències de tractament de dades personals i que permeti fer consultes personalitzades. El registre haurà de permetre l'accés als incidents de l'IMI en mode consulta al personal de l'IMI prèviament autoritzat.

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI. L'adjudicatari es compromet a col·laborar proporcionant la informació requerida i els coneixements de les plataformes i tecnològics utilitzats. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre l'IMI i l'adjudicatari.

Qualsevol petició judicial que es faci directament al proveïdor i estigui relacionada amb dades propietat de l'Ajuntament de Barcelona, haurà de ser comunicada a l'IMI, de forma immediata i abans de prendre cap acció.

6.10. Continuïtat del Servei

L'adjudicatari ha de presentar de forma separada i concreta, dins de la proposta tècnica, el Pla de Continuïtat del servei a prestar que tingui previst en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial del servei objecte d'aquest contracte.

Aquest Pla de Continuïtat del servei ha d'especificar els mecanismes i sistemes a aplicar, així com definir els diferents graus d'emergències i els moments en els quals es posen en marxa aquests mecanismes.

L'IMI pren com a model de referència per avaluar els Plans de Contingència i Continuïtat de Negoci el conjunt de bones pràctiques contingudes en la norma BS25999-1:2007."

6.11. Devolució de la Informació

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

L'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a l'Ajuntament de Barcelona o en aquell tercer que l'IMI designi, d'acord amb allò que s'estableixi legalment i les indicacions que li transmeti l'IMI. El retorn contemplarà la informació propietat de l'Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, així com tots els productes i programaris que siguin de propietat de l'Ajuntament juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada propietat de l'Ajuntament. El retorn de les dades a l'Ajuntament de Barcelona o a un tercer designat, es durà a terme en el format i els suports que s'acordaran en el moment de planificar i detallar el pla de finalització del contracte.



L'adjudicatari lliurarà a l'IMI els manuals, estudis, informes, anàlisis i d'altres productes que s'hagin produïts al llarg d'aquest contracte, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia a la finalització del contracte.

6.12. Incompliment de les normes de seguretat

L'incompliment de les clàusules recollides a l'apartat 6 del present plec, relatives a la seguretat i la protecció de dades en general, constitueix falta molt greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels d'anys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.



7. SERVEIS DE SEGUIMENT I CONTROL

El servei que es descriu a continuació haurà d'estar implantat en un termini no superior a 2 mesos des de l'inici del contracte.

7.1. Monitoratge dels equips

L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de supervisió del total del parc instal·lat per ell, tant si es tracta d'equips d'una mateixa marca en la seva totalitat, como si es tracta d'equips de diferents marques.

Aquest sistema de supervisió haurà de ser validat i acceptat per part de l'IMI.

Un cop s'hagi acordat el pla d'implantació, l'adjudicatari haurà de mantenir permanentment actualitzada l'eina de supervisió.

Mitjançant aquesta eina, l'IMI podrà tenir accés a la totalitat del parc d'equips entregats per l'adjudicatari, comptadors de copia i impressió, nivell de consumibles en temps real de tots els equips, estat de connexió a la xarxa, direcció IP i identificador de l'equip.

Les eines de supervisió hauran de contemplar, al menys, les següents funcionalitats:

- Monitoratge via web que proporcioni en temps real:
 - Llistat del parc d'equips instal·lat per l'adjudicatari.
 - Estat del dispositiu.
 - Configuració de la xarxa.
 - Ubicació.
 - Estat i nivell de consumibles.
 - Lectura de comptadors.
- Generació d'alertes en temps real i notificacions per e-mail. (Ex. incidències tècniques, falta de consumibles)
- Visualització de problemes en temps real:
 - Dispositius aturats i motiu.
 - Dispositius amb falta de consumibles.
 - Dispositius amb problemes recurrents (ex. embussos).

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura amb la finalitat de proveir la prestació compromesa amb els Districtes i l'IMI. Així mateix, facilitarà a l'IMI la informació necessària per tal que aquest pugui realitzar les comprovacions sobre la prestació objecte d'aquest contracte, especificant quins són els elements a monitoritzar i quines són les comprovacions més adients per a tal efecte.

7.2. Limitació dels volums d'impressió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que permeti limitar les impressions, en funció dels paràmetres que es concretin des del Districte de Ciutat Vella i de Les Corts, i de notificar als usuaris el nombre d'impressions i costos de les mateixes.

Si s'ha d'instal·lar algun software, s'haurà d'adequar als estàndards de l'IMI i, després del seu estudi, s'instal·larà sota las condicions que estableixi l'IMI.



Aquest software haurà de ser compatible al menys amb Windows 8, Windows 7, Windows XP, Linux y Mac.

Aquesta aplicació permetrà la limitació de volums de impressió en quant a tipus d'arxiu, color, per usuari, per departament, per grup de treball i/o per equip. Així mateix, haurà de permetre definir un número obert de perfils possibles. D'aquesta manera, els Districtes elaboraran juntament amb l'IMI i l'empresa adjudicatària uns perfils d'usuari, a través dels quals es podrà limitar l'ús del equip per part dels usuaris. Per defecte, el perfil estàndard serà impressió a doble cara, qualitat d'esborrany i en blanc i negre.

L'aplicació també permetrà la notificació a l'usuari del cost d'impressió que està generant. L'aplicació d'aquestes opcions s'aplicaran depenent de la voluntat del Districte corresponent.

Les tasques periòdiques de manteniment inclouran la revisió dels perfils i configuracions definides conjuntament amb l'IMI.

Les impressores de l'Ajuntament de Barcelona utilitzen cues i grups integrats en el Directori Actiu. L'empresa adjudicatària haurà de permetre la integració i l'ús d'aquest sistema de gestió.

7.3. Informes d'ús

De forma trimestral, l'adjudicatari elaborarà un informe d'ús dels equips per part dels usuaris. Aquest informe s'ha d'entregar dins dels 15 primers dies naturals després de l'acabament de cada trimestre, començant el còmput de temps a partir del dia de la instal·lació dels equips.

El format i el contingut dels informes ha de ser validat per l'IMI i per cada Districte, els quals podran sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos. Aquest format haurà de permetre la seva explotació.

De comú acord amb el responsable del contracte per part dels Districtes s'acordarà el contingut mínim que haurà d'incloure l'informe trimestral. Amb caràcter informatiu i no exhaustiu haurà de contenir com a mínim el següent:

- N° de còpies/ impressions totals de B/N a cost fix, de B/N a cost variable i de Color.
- N° de còpies/ impressions per equip en un rang de dates.
- N° de còpies/ impressions per usuari en un rang de dates.
- N° de còpies/ impressions, per grup d'usuaris en un rang de dates.
- N° de còpies/ impressions i cost de B/N i de color per màquina.
- N° de còpies/ impressions per format A3 i A4 per màquina.
- Nom i tipus d'arxius impresos (Color o negre) filtrat per usuari i classificat per tipus.
- Cost total generat per cada usuari i desglossat en cost de B/N i de color.
- Cost total generat per grup de treball i desglossat en cost de B/N i de color.
- Informe global a 31 de desembre de cada any de còpies/impressions i cost per màquina mensual amb comparativa mensual gràfica (excel).
- El nombre i tipus de consumibles subministrats (si inclouen metalls pesants), indicant en cada cas si es tracta de consumibles originals o remanufacturats.
- Indicadors d'activitat, el ranking d'usuaris i nombre de pàgines impreses (per mes i acumulat), diferenciant B/N i color. Aquesta dada ajudarà al pla de conscienciació dels usuaris.
- Nombre d'hores d'inactivitat de cadascuna de les impressores en els períodes mensuals amb la correlació de l'estalvi energètic que aquest temps representa.



7.4. Inventari

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat dels equips existents perquè l'IMI pugui accedir al mateix en qualsevol moment.

Aquest inventari, en format CSV o convertible a CSV, haurà d'incloure les següents dades:

Marca, model, núm. de sèrie, nom intern d'identificació, b/n o color, grup al que pertany segons Annex 3, IP, cua assignada d'impressió, data d'instal·lació, departament que utilitza l'equip (Codi GDI), departament responsable i nom de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'IMI. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes serà a càrrec de l'adjudicatari.



8. ASPECTES AMBIENTALS

8.1. Pla de conscienciació ambiental

L'adjudicatari haurà d'elaborar dins del primer trimestre de l'execució del contracte un pla de conscienciació ambiental dirigit als usuaris del servei d'impressió. Aquest pla haurà de ser validat prèviament per l'IMI.

La documentació generada per aquest motiu s'entregarà també en format digital.

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

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

8.2. Aspectes ambientals que haurà de complir l'adjudicatari.

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.

En la instal·lació d'equips nous.

L'empresa adjudicatària haurà de deixar els equips instal·lats i els punts on aquests es trobin net tant d'embalatges (caixes de cartró, embalatge de protecció, plàstics, ...) com de la resta de residus generats en la instal·lació dels equips (peces, cables, ...).

A tal efecte, prèviament a la instal·lació dels equips, el Districte i l'adjudicatari es posaran d'acord en la manera de retirar els residus per cadascuna de les fraccions (paper/cartró, plàstics, peces/cables, ...) i el punt o lloc on aquests han de ser depositats. Un cop feta la instal·lació serà responsabilitat de l'adjudicatari retirar els residus seguint el protocol acordat.

En la retirada d'equips vells.

L'empresa adjudicatària haurà de retirar els equips vells. En cas que l'Ajuntament ho sol·liciti, els equips en bon estat hauran de ser donats gratuïtament a organitzacions sense ànim de lucre. En cas que l'equip no pugui ser reutilitzat, l'empresa haurà de garantir una gestió correcta del mateix.

Un cop executada la retirada, l'adjudicatari haurà de presentar l'informe de gestió corresponent al que adjuntarà els documents acreditatius de la gestió realitzada amb els equips vells (acords amb ONGs, fulls d'acceptació de gestors autoritzats, certificat de destrucció, ...).

En les tasques de manteniment.

L'acord entre el Districte i l'adjudicatari pel que fa a la retirada de residus també serà vàlid pels 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.



Residus de consumibles:

En el cas que el Districte disposi d'un sistema estandarditzat establert per a la retirada dels cartutxos dels consumibles usats, l'adjudicatari s'atendrà a les seves indicacions. En el cas que el districte no disposi d'aquest sistema i sigui l'adjudicatari l'encarregat de la retirada dels cartutxos, aquest haurà de garantir la correcta gestió i haurà de garantir que els consumibles retirats de les dependències municipals es destinen, com a primera opció, a ser remanufacturats.

L'adjudicatari haurà de presentar als Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts o a l'IMI, quan aquests ho sol·licitin, els documents acreditatius de la gestió realitzada dels esmentats residus.



9. FORMACIÓ D'USUARIS

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar en format digital una guia d'ús pràctic de cada model d'equip i un tríptic en paper amb un resum d'aquesta guia pràctica per a cada impressora. La guia 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.

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. Cada Districte coordinarà el calendari d'aquesta formació que com a màxim haurà d'haver estat totalment realitzada 3 mesos després de l'inici del contracte.

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.

Aquesta formació ha de realitzar-se després de la instal·lació de cada equip i el seu cost serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels Districtes de Ciutat Vella i de Les Corts un servei de Help Desk, al qual els usuaris puguin dirigir-se en el cas de tenir dubtes referits al funcionament dels equips instal·lats. Aquest Help Desk, haurà de tenir una línia telefònica amb el prefix 900 (gratuïta) i també una adreça de correu electrònic.

Juntament amb aquesta formació, l'adjudicatari comunicarà el pla de conscienciació mediambiental validat pels Districtes i per l'IMI a cada usuari dels Districtes i centres que formen part de l'abast d'aquest contracte.

Una vegada al mes, l'adjudicatari haurà de fer una formació per als possibles nous usuaris que pugui haver a cada Districte.



10. INCIDÈNCIES I ANS

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

Davant qualsevol incidència, els usuaris es posaran en contacte amb el Servei d'Atenció d'Usuari de l'IMI (SAU) i serà l'IMI qui contactarà amb l'empresa adjudicatària per a les sol·licituds de servei.

Es considera **Temps de Resposta** el temps que transcorre des de que es notifica a l'adjudicatari una incidència i el moment en que un tècnic arriba a la ubicació de l'equip per resoldre-la o es posa en contacte amb l'usuari.

Es considera **Temps de Resolució** el temps que transcorre des de que es notifica a l'adjudicatari una incidència i el moment en que l'equip queda reparat i torna a estar operatiu.

Les incidències es classificaran per criticitat per tal d'obtenir indicadors. Aquesta classificació serà definida per l'IMI.

- 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.

El Temps de Resposta màxim per a la resolució d'incidències serà el següent:

- Incidències Normals: és de 8 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Crítiques: és de 6 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: és de 4 hores, de dilluns a divendres.

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

El Temps de Resolució màxim per a la resolució d'incidències serà el següent:

- Incidències Normals: és de 10 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Crítiques: és de 8 hores, de dilluns a divendres.
- Incidències Molt crítiques: és de 5 hores, de dilluns a divendres.

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

S'estableix que l'horari per a la resolució de les incidències serà de dilluns a divendres de 8:00 a 18:00 hores. L'adjudicatari haurà de garantir la impressió de documents en els casos de departaments que presten servei 24x7, com és el cas de Guàrdia Urbana.

Les incidències hauran de ser informades a través de l'eina de ticketing de l'IMI. Aquesta informació 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'IMI envia un correu a l'usuari que va obrir la incidència notificant-li la resolució de l'avaria.



L'adjudicatari es posarà en contacte amb l'IMI per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de ticketing de l'IMI.

L'aparició d'incidències i avaries podrà produir-se o bé perquè el Districte ho comuniqui a l'IMI (i aquest ho comunica a l'adjudicatari), o bé perquè el sistema d'alarma de l'equip ho comuniqui automàticament a l'adjudicatari.

Qualsevol equip que acumuli més de 10 avaries 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.

Si aquesta acumulació d'avaries succeeix durant el primer any, l'equip haurà de ser substituït per un altre totalment nou. Una vegada passat el primer any del contracte, l'adjudicatari podrà optar per posar un equip nou o bé un d'utilitzat amb unes prestacions com a mínim iguals a les de l'equip substituït.

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'IMI l'esmentat canvi, per què aquest gestioni els possibles danys col·laterals que puguin succeir.

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

L'adjudicatari serà el responsable d'identificar i reportar problemes a l'IMI. L'IMI recollirà aquests problemes, els analitzarà i els assignarà al responsable de la seva resolució. L'adjudicatari haurà de diagnosticar la causa arrel de les incidències associades als problemes que se l'hi hagi assignat.

Un problema es podrà tancar només en 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 la operativa que s'ha seguit per a la implementació de la seva resolució.

10.1. Report de qualitat del servei

Per al control i seguiment de la qualitat s'utilitzaran informes periòdics o sota demanda, els quals serviran de suport als òrgans de gestió establerts, i s'establiran reunions periòdiques amb la participació del representant de l'adjudicatari, el responsable del servei de cada Districte i el responsable de servei de l'IMI.

De manera mensual, l'empresa adjudicatària elaborarà un llistat d'incidències generades, a entregar a l'IMI dins dels 15 següents dies naturals a comptar des de la data d'instal·lació dels equips.

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'IMI i pels Districtes, els quals podran sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

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

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

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

10.2. Relació entre l'adjudicatari i l'IMI.

Aquest punt regula les diferents activitats que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar sota el mandat de l'IMI 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'IMI (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'IMI mitjançant el telèfon 78234 (93 2918234), correu electrònic del SAU (*IMI_Atencio_SAU@bcn.cat*) o a través de l'aplicació SAU *http://sau.imi.bcn/*, per comunicar les incidències. En el cas que algun usuari es posés en contacte directament amb l'adjudicatari, aquest l'haurà d'adreçar cap al SAU de l'IMI.
- El SAU de l'IMI registrarà les incidències a l'eina de ticketing pròpia i les escalarà a l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari rebrà un avís de l'assignació de la incidència al seu grup i informarà de la seva resolució amb la informació adient dins d'aquesta mateixa eina. Les accions realitzades entre l'obertura i el tancament no serà imprescindible que es registrin a l'eina de l'IMI 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'IMI pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.



11. PLA DE MILLORA CONTÍNUA

Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari d'acord amb el Districte, 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 tant del Contracte per part de l'IMI com del Ajuntament.

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'IMI proposi.

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

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



12.GARANTIES

Les tasques del contracte tindran una garantia de 2 mesos a partir de la seva finalització.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis lliurats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'IMI.



13.FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Un cop acabat el contracte i en el termini d'un mes a partir del dia següent a la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional pels Districtes de Ciutat Vella ni de Les Corts. Aquesta tasca és obligatòria per poder retirar l'import de la garantia.

L'adjudicatari d'aquest contracte resta obligat a coordinar-se amb l'adjudicatari que en aquell moment hagi de prestar el nou servei d'impressió.

Eduard Martín i Lineros

*Director d'Innovació, Societat del Coneixement i Arquitectures TIC ,
Institut Municipal d'Informàtica – Hàbitat Urbà*