

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS , MITJANÇANT L'ARRENDAMENT SENSE OPCIO DE COMPRA DE 29 EQUIPS MULTIFUNCIONALS I IMPRESSORES PER L'INSTITUT MUNICIPAL DE PARCS I JARDINS DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIO PÚBLICA SOSTENIBLE



INDEX

1.	OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE	4
1.1	Objecte del contracte.....	4
2.	OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS	4
2.1	Objectius	4
2.2	Localitzacions d'edificis	5
3.	SITUACIÓ ACTUAL	5
3.1	Relació d'equips actuals.....	5
3.2	Volumetria actual.....	6
4.	CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	6
4.1	Funcionalitats específiques.....	6
4.2	Equips a subministrar.....	7
4.3	Plataforma corporativa d'impressió: One Q.....	7
4.4	Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari.....	9
4.5	Tipologia d'equips a instal·lar	9
4.6	Requisits mínims dels equips	9
4.7	Obligacions en l'execució del contracte	11
4.8	Gestió de peticions, incidències i problemes.....	14
4.9	Gestió dels inventaris	14
4.10	Gestió del monitoratge dels equips.....	15
4.11	Gestió de la retirada de l'equipament	15
4.12	Gestió del canvi	16
4.13	Formació dels usuaris.....	16
4.14	Model de relació	18
4.15	Localització	18
5.	FASES DEL CONTRACTE.....	19
6.	ASPECTES ECONÒMICS	22
6.1	Determinació dels imports màxims de licitació	23
6.1.1	Quadre resum.....	23
6.2	Facturació	24
7.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	24
7.1	Propietat Intel·lectual.....	25
7.2	Comunicacions externes.....	25



7.3	Seguretat dels equips, programari i informació.....	25
7.4	Incompliment de les normes de seguretat.....	26
7.5	Model de gestió de la Seguretat.....	26
7.6	Compliment normatiu.....	26
7.7	Control del compliment normatiu.....	27
7.8	Auditoria.....	27
7.9	Gestió d'Incidents.....	28
7.10	Anàlisis forenses.....	28
7.11	Deures i obligacions del personal.....	28
7.12	Formació i conscienciació.....	29
7.13	Informe de seguretat.....	30
7.14	Traces.....	30
7.15	Confidencialitat.....	30
7.16	Antimalware.....	31
7.17	Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris.....	31
7.18	Xifratge de dades.....	32
7.19	Certificats.....	32
7.20	Configuració de seguretat.....	32
7.21	Manteniment.....	33
7.22	Compliment tècnic de la legalitat.....	33
7.23	Documentació.....	34
7.24	Protecció de dades.....	34
8.	ASPECTES MEDIO-AMBIENTALS.....	37
8.1	Obligacions ambientals de l'adjudicatari.....	38
8.1.1	Conscienciació ambiental dels usuaris.....	38
8.1.2	Residus dels equips instal·lats.....	38
8.1.3	Residus de consumibles.....	39
8.2	Requeriments tècnic-ambientals dels equips.....	39
9.	SEGUIMENT DEL SERVEI.....	40
9.1	Reporting i seguiment del servei.....	40
9.2	Acords de nivell de servei.....	41
9.3	Criteris i objectiu.....	41
9.4	Indicadors clau per a la gestió d'incidències.....	42
9.5	Tractament d'incidències.....	42



9.6	Tractament de problemes	43
9.7	Modificació i ampliació de l'ANS.....	44
9.8	Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei	44
9.9	Report d'incidències	44
9.10	Gestió del parc i comunicació amb SAU	45
10.	PLA DE MILLORA CONTÍNUA.....	46
11.	GARANTIES	46
12.	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	46
13.	Penalitzacions associades	46
13.1	Penalització per TEMPS DE RESPOSTA	47



1. OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament mitjançant l'arrendament sense opció de compra de 29 equips multifuncionals i impressores per a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible. Inclou el trasllat i la instal·lació dels equips multifuncionals i impressores, la posada en marxa del sistema, el manteniment, el subministrament i la instal·lació de consumibles i targetes o dispositius per a l'autenticació dels usuaris, continuïtat del servei, 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 la facturació.

El termini d'execució del contracte es fixa en 4 anys, amb possibilitat de pròrroga per a 1 any més.

1.2 Estructura del contracte

La licitació inclou les següents prestacions:

- Arrendament, instal·lació, gestió i manteniment dels equips
- Servei d'assistència tècnica i personal de suport
- Gestió, manteniment i subministrament dels consumibles i targetes o dispositius per a l'autenticació dels usuaris
- Instal·lació, gestió i manteniment de les eines de control i govern del servei
- Retirada, trasllat, donació quan finalitzi el contracte.
- Formació sobre l'ús dels equips

2. OBJECTIUS DEL CONTRACTE I LOCALITZACIONS

2.1 Objectius

Es defineixen els següents objectius per al present contracte:

- Proporcionar un servei 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 llicenciament en tot l'àmbit objecte d'aquest contracte que es basi en el llicenciament d'ús per maquinari i eliminar qualsevol llicenciament basat en el número d'usuaris del servei.
- Integar el parc d'impressió a la plataforma corporativa d'impressió de l'Ajuntament de Barcelona.

2.2 Localitzacions d'edificis

L'abast del contracte contempla els següents edificis de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins:

- Gerència de Parcs i Jardins, carrer de Torrent de l'Olla 218
- Av. Diagonal 240
- Carrer Nil Fabra 20
- Sant Ramon de Penyafort
- Can Cadena, Mallorca 21
- Canyelles, Via Favència 41
- Laberint, carrer Germans Desvalls s/n
- Viver Tres Pins, Av Miramar s/n
- Platges, Espigo del Bogatell
- Roserar de Cervantes, Av d'Esplugues

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

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

3. SITUACIÓ ACTUAL

En aquests moments, el servei d'impressió esta format per impressores i multifuncions de diferents marques i models propietat de l'Institut i el servei de instal·lació i manteniment es prestat per part del SAU del IMI

3.1 Relació d'equips actuals

El parc d'impressió actual de Parcs i Jardins es compon de **49 equips** , classificats segons la seva situació:

Edifici	EQUIPS
Diagonal	16



Edifici	EQUIPS
Torrent de l'Olla	8
Nil i Fabra	2
Sant Ramón Penyafort	2
Can Cadena	2
Canyelles	8
Laberint	5
Viver 3 pins	4
Centre Coordinació Platges	1
Roserar de Cervantes	1
TOTAL	49

3.2 Volumetria actual

La volumetria total dels equips abans esmentats és la següent:

Tipologia	Número còpies anual
Impressió B/N	746.625
Impressió Color	815.287
Impressió anual	1.561.912

El paper utilitzat és 100% reciclat.

4. CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1 Funcionalitats específiques

Les funcionalitats del contracte són:

- 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



Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, descrita al punt 4.3.

- Monitoritzar i controlar l'estat de tot el parc objecte del contracte: haurà de proveir eines per la monitorització completa del servei 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 Parcs i Jardins.

4.2 Equips a subministrar

El numero de equips a subministrar per la substitució dels 49 existents serà de 29, agrupats en les següents tipologies i edificis:

Edifici	T2	T3	P	Total
Diagonal	2	6		8
Torrent de l'Olla	1	3	1	5
Nil i Fabra		1		1
Sant Ramón Penyafort	1	1		2
Can Cadena		1		1
Canyelles	2	3		5
Laberint	1	2		3
Viver 3 pins		2		2
Centre Coordinació Platges		1		1
Roserar de Cervantes		1		1
TOTAL	7	21	1	29

4.3 Plataforma corporativa d'impressió: One Q

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'una plataforma corporativa d'impressió basada en el software One Q. Aquest software ha estat homologat per l'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI).

La plataforma de gestió i control del parc d'impressió inclou totes les eines de seguretat, control, auditoria i monitorització amb les llicències necessàries pels dispositius instal·lats.

Les principals funcionalitats que ofereix aquesta plataforma són:



- Tenir la capacitat de gestionar un entorn de multi-impressora i multi-marca.
- Permetre establir polítiques d'impressió en base a regles prefixades que estableixi l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona (per usuari, per màquina, per tipologia d'impressió, per cost, gestió de quotes, control de costos ... etc.) i ofereix la possibilitat d'informar a l'usuari per mitjà de missatges emergents.
- Integrar amb AD/LDAP.). La solució permet també la integració amb sistemes d'informació de gestió documental.
- Permetre l'establiment de quotes per volum de pàgines impreses, tant b/n com color, per periodicitat, usuaris i grups.
- No limitar el nombre d'usuaris que puguin utilitzar el servei.
- Permetre implementar un servei "follow me" o equivalent, de manera que sigui accessible pels usuaris que ho requereixin des de qualsevol ubicació de l'Institut, d'acord amb les normes de seguretat requerides. Així, cada cop que s'envii a imprimir per un equip multifuncional, la impressió no sortirà fins que l'usuari es personi a l'equip i alliberi el treball.
- Complir els protocols de seguretat AAA (*Authentication, Authorization, Accounting*):
 - Autenticació:
 - En equips multifunció els usuaris hauran de desbloquejar l'equip utilitzant la seva targeta d'usuari o sistema anàleg i amb credencials d'usuari.
 - En la resta d'impressores l'autenticació parteix, principalment de l'autenticació a l'ordinador personal, tot i que en alguns casos també es requerirà autenticació mitjançant credencials d'usuari.
 - Autorització:
 - En equips multifunció el sistema d'autenticació validarà amb el sistema de gestió d'impressió les polítiques de l'usuari per autoritzar/denegar la funcionalitat demandada.
 - En la resta d'impressores les restriccions es validen per l'autenticació a l'ordinador personal.
 - Accounting (comptabilització)
 - Totes les activitats d'impressió s'hauran de comptabilitzar incloent informació d'usuari, funcionalitat utilitzada, nombre de pàgines, ...
- Permetre generar tant informes automàtics com realitzar filtres (parametritzable) per extreure informació detallada i a mida de necessitats puntuals en PDF, HTML i formats tractables que permetin l'exportació de la informació a format estàndard (CSV), a més exportar dades en eines estàndards d'anàlisi i processament com Excel, Access, etc...
- Permetre la generació d'informes per històric i representació de les dades de forma gràfica.



- Conèixer el consum per dispositiu, per usuari, per grup d'usuari, per entre de cost, per departaments i edificis (l'actual i la tendència).
- Oferir la possibilitat d'impressió des de dispositius mòbils.

4.4 Característiques dels equips subministrats per l'adjudicatari

Tots els equips que el proveïdor subministri hauran ser nous.

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

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

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.

4.5 Tipologia d'equips a instal·lar

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

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓ
Tipus 2	MF B/N, A4, 36ppm,, 2 x 500 fulles lector de targetes
Tipus 3	MF Color, A3, 45ppm, 2 x 500 fulles. lector de targetes
Tipus P	Plotter Inkjet A0 Postcript, lector de targetes

4.6 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. 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 a la xarxa corporativa municipal.
- c) Tots els equips hauran d'estar homologats i ser compatibles amb el software One Q.
- d) Tots els equips hauran de poder integrar-se a la plataforma corporativa d'impressió basada en el software One Q.
- e) Les llicències individuals necessàries pels equips d'impressió objecte del contracte seran subministrades per l'adjudicatari i el cost inclòs al preu.



- f) 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.
- 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 Inspectora d'Avaluació d'Equips de Treball de la ITSS.
- h) Cada equip haurà de portar el tòner corresponent en el moment de la instal·lació.
Els consumibles de tòner o tinta blanc i negre i de color s'han de poder canviar de forma individual i independent.
- i) Tots els equips hauran de complir amb els requeriments i característiques medioambientals que es descriuen més endavant al punt 8.2.
- j) Tots els equips instal·lats hauran de poder connectar-se al Directori Actiu de l'Ajuntament.
- k) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran de tenir activat el protocol de SMTP.
- l) Tots els equips instal·lats per l'adjudicatari hauran d'admetre la possibilitat de posar com a nom intern l'identificador de l'equip proposat per l'Ajuntament de Barcelona. Tots els equips multifunció hauran de disposar de lectors de targetes intel·ligents d'usuari.
- m) 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.
També caldrà la funcionalitat de bloquejar les impressions en color per a determinats usuaris, és a dir, que només puguin imprimir en monocrom.
- n) Tots els equips MF hauran de subministrar-se integrats en un moble, formant tot plegat una unitat integrada.
- o) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir targeta de fax. En concret,
 - i. 10 equip del tipus 3
- p) Els equips multifuncionals hauran de tenir la possibilitat d'afegir elements de finalització (p.e grapar o agrupar treballs). En concret,
 - i. 10 equip del tipus 3
 - ii. 2 equip del tipus 2
- q) Els equips multifuncionals hauran de disposar de funcions d'escaneig i conversió a formats de PDF, TIFF, XPS, JPEG.
- r) Els equips multifunció hauran de tenir les següents possibilitats d'escaneig configurable:
 - o A la bústia de correu electrònic de l'usuari.
 - o A la bústia de correu que l'usuari indiqui.
 - o A un dispositiu USB connectat a la impressora.
 - o A la carpeta per defecte de l'usuari (dada que s'ha d'obtenir del directori



d'usuaris).

- s) A petició de Parcs i Jardins, els equips que s'indiquin hauran de permetre la supressió del sistema d'autenticació.
- t) 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.
- u) Com a criteri general, el temps d'impressió de la primera pàgina no haurà de superar els 9 segons després de l'autenticació i l'ordre d'impressió.

Per a la correcta gestió del parc d'impressió i còpia, els aspectes tècnics hauran de seguir els procediments marcats per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

- v) Tot el programari que tingui interlocució amb l'usuari ha d'estar preferiblement en castellà, o en el seu defecte en català.
- w) L'adjudicatari haurà de proveir de disc dur els equips que ho necessitin per tal d'implantar la solució d'impressió. L'adjudicatari haurà d'etiquetar els equips seguint la plantilla o format proposat per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona. Aquestes etiquetes hauran de ser persistents, és a dir, que no es puguin treure fàcilment i de tinta indeleble. El cost de les mateixes anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- x) Atès que l'Ajuntament de Barcelona com impulsor de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, requereix que els equips multifunció i impressores permetin, en funció de les necessitats del servei, que els documents escanejats incloguin criteris de seguretat per tal d'assegurar l'autenticitat del document escanejat segons directrius de seguretat de l'IMI, i per tant, s'haurà d'ajustar al Protocol de Digitalització Segura de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat per decret d'alcaldia de 21 de novembre de 2014, i tota la normativa i procediments que l'Ajuntament aprovi en aquesta matèria. En aquest sentit s'ha de permetre que:
 - o El document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un certificat de signatura electrònica. El certificat de signatura electrònica seria lliurat per l'Ajuntament.
 - o El document escanejat esdevingui una còpia autèntica mitjançant la incorporació d'un segell de temps. El segell de temps és un conjunt de metadades que incorpora el propi sistema de digitalització.

4.7 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 Parcs i Jardins els indiqui. 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 Parcs i Jardins.



- c) Donarà suport a l'IMI, responsables del serveis de Lloc de Treball de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona i a One Q en la integració dels dispositius d'impressió objecte del contracte amb la plataforma corporativa d'impressió de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.
- d) Col·laborarà estretament amb els responsables de serveis del Lloc de treball de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, en la gestió del servei (resolució d'incidències, elaboració d'informes, actualització inventari d'equips, etc).
- e) Haurà de coordinar-se amb l'actual adjudicatari per a la re-ubicació i retirada dels equips actuals de propietat i renting i vetllarà per l'eliminació de la informació existent en el disc dur dels equips abans de la seva retirada o re-ubicació (concretar %), 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.
- f) Haurà de retirar els embalatges dels equips subministrats i la resta de residus generats en la instal·lació dels equips seguint les pautes assenyalades al punt 8.1.
- g) Haurà de contemplar un procediment per a l'assignació de targetes en les altes de nous usuaris.
- h) 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 200 targetes més les que es puguin derivar de les casuístiques esmentades.
- i) 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.
- j) Haurà de contemplar un procediment per la formació als nous usuaris.
- k) Haurà de fer el manteniment tècnic dels equips instal·lats. Aquest manteniment haurà d'incloure la totalitat dels materials necessaris per al correcte funcionament dels equips, la mà d'obra i els desplaçaments del personal tècnic a les dependències de l'Institut incloses en aquest plec. El subministrament de paper i el cost de l'electricitat consumida pels equips no estan inclosos.
- l) 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 Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

- m) 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 als referents informàtics de l'Institut. Sempre que es pugui, els consumibles hauran de ser re-manufacturats i de baixa toxicitat que compleixin amb els requisits de qualitat i impressió definits a l'estandar DIN 33870.



Tots els consumibles subministrats hauran de complir amb les normatives vigents ambientals i de prevenció de riscos laborals.

- n) 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 Parcs i Jardins, que donarà el vistiplau al nou model, si així ho considera.
- o) Haurà de retirar la totalitat dels cartutxos dels consumibles usats i gestionar-los segons l'establert a la clàusula 8.1.3 del present Plec.
- p) Gestionarà els residus d'acord amb les normatives ambientals vigents i els requeriments de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona així com els establerts a la clàusula 8.1.2 del present Plec.
- q) 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 8.1.1 del present Plec.
- r) 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'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona. Aquesta vinculació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari del contracte.
- s) Haurà de fer servir l'eina de tiqueting d'incidències de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona per informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.
- t) Haurà de fer servir l'eina de peticions de servei de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona per informar les sol·licituds de servei generades per l'ús del nou sistema d'impressió.
- u) 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 (trimestral) 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 Parcs i Jardins ho consideri oportú.

- v) 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 Parcs i Jardins.

Al finalitzar el contracte, haurà de retirar els equips subministrats en els terminis especificats en la clàusula 12 d'aquest plec.

4.8 Gestió de peticions, incidències i problemes

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina corporativa de tiqueting d'incidències i peticions de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona per a informar les incidències i problemes generats per l'ús del nou sistema d'impressió.

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

4.9 Gestió dels inventaris

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat dels equips existents i Parcs i Jardins 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 Parcs i Jardins.
- 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 Parcs i



Jardins en qualsevol moment.

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

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

4.10 Gestió del monitoratge dels equips

L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de supervisió i monitorització del total del parc instal·lat, validat i acceptat per part de Parcs i Jardins, que tindrà accés a la totalitat de l'eina de la informació del parc d'equips gestionats per l'adjudicatari, comptadors de còpia i impressió, nivell de consumibles en temps real, estat de connexió a la xarxa, direcció IP i identificador de tots els equips que tècnicament ho permetin.

Les eines de supervisió hauran de contemplar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Descobrir, visualitzar i monitoritzar l'estat de tot l'equipament
- Monitoratge en temps real accessible des de xarxa corporativa municipal:
- Generació d'alertes en temps real i notificacions per e-mail i obrir incidències a les eines de ticketing de l'Ajuntament de Barcelona; aquestes alertes venen donades per la proactivitat del servei (p.e. 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)
- Configuració i modificació de l'estat dels equips d'impressió de forma remota (en línia/ fora de línia)
- Actualitzar el firmware dels equips d'impressió
- Els referents de l'institut disposen d'accés a aquestes eines (panell de control).

L'adjudicatari configurarà el monitoratge sobre la seva infraestructura amb la finalitat de proveir la prestació compromesa amb els centres que formen part de l'abast d'aquest contracte. Així mateix, facilitarà a Parcs i Jardins 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.

4.11 Gestió de la retirada de l'equipament

Al finalitzar el contracte o substitució d'un equip en el moment de retirada de l'equipament amb el vistiplau de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, l'empresa adjudicatària haurà de treure tots els distintius i etiquetes dels equips relacionats amb Parcs i Jardins, 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. 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.

4.12 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 dels serveis, al servei d'atenció a usuaris (SAU) i a personal tècnic de gestió de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona relacionat amb el servei.

L'adjudicatari s'integrarà en el procés de Gestió del Canvi de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, participant a totes les iniciatives que es posin en marxa per part de l'organització per tal d'introduir el nou servei 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 serveis, 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 Parcs i Jardins i serà 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 serveis tindran lloc durant la posada en funcionament del nou servei per garantir una correcta entrada en producció del mateix. La formació s'haurà de circumscriure a les peculiaritats i característiques concretes dels serveis oferts en base a l'equipament subministrat, per tant, haurà de ser una formació eminentment pràctica i enfocada al cas particular de Parcs i Jardins, 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 servei, l'Institut podrà actuar en conseqüència exigint la correcció de les deficiències.

4.13 Formació dels usuaris

L'objectiu final d'aquesta formació serà tant donar el coneixement adequat als usuaris de les eines d'impressió que Parcs i Jardins 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 Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona responsable del servei per donar-los a conèixer les característiques i funcionament dels serveis, i els processos de gestió. El pla de formació haurà d'incloure com a mínim:

- Metodologia



- Calendari
- Per a la formació del SAU i personal tècnic de l'Ajuntament
- Manuals d'usuari del servei 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 servei d'impressió

Sigui en línia o amb altres mitjans, cobrirà els següents aspectes:

- Manuals d'usuari del servei.
- 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 serveis. 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 Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona 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 serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de Parcs i Jardins un servei de Help Desk, al qual els responsables del servei de Parcs i Jardins 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.

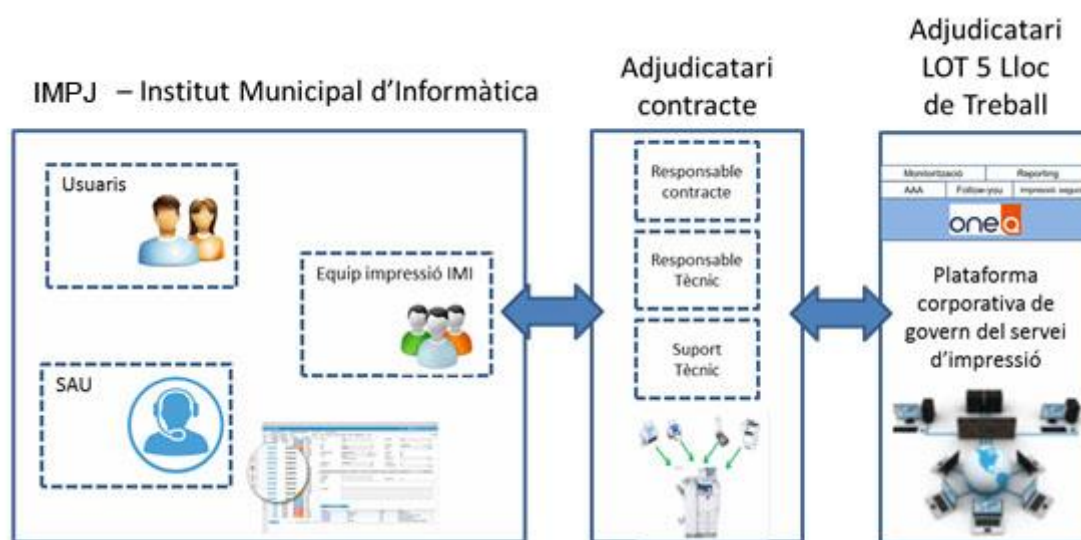
Com a part d'aquesta formació, l'adjudicatari comunicarà el pla de conscienciació ambiental, validat per Parcs i Jardins, als diferents usuaris dels Centres que formen part de l'abast d'aquest contracte, i una vegada a l'any, l'adjudicatari haurà de fer una formació per als possibles nous usuaris que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



4.14 Model de relació

El model de relació defineix les responsabilitats i mecanismes de comunicació entre l'adjudicatari i l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, 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 servei, es nomenarà un Comitè de Seguiment integrat per membres de la Direcció de Parcs i Jardins i membres de l'Institut Municipal d'Informàtica que participen en la gestió dels diferents aspectes que engloba aquest contracte, amb la finalitat de realitzar la gestió global del servei 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 servei.

4.15 Localització

Els professionals que formin part en la execució del contracte estaran ubicats a les pròpies instal·lacions de l'adjudicatari mitjançant la connexió en remot.

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, Parcs i Jardins es reserva el dret de sol·licitar que tots o part dels professionals que formin part del servei realitzin la prestació d'aquest a les instal·lacions de Parcs i Jardins. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari la prestació del servei de manera presencial a les instal·lacions de Parcs i Jardins, ho haurà de comunicar amb antelació i consensuar els requisits amb Parcs i Jardins.

En aquesta situació, Parcs i Jardins 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 Parcs i Jardins 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 servei i l'adjudicatari serà responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de les tasques.

5. FASES DEL CONTRACTE

Fases del contracte

Una vegada entri en vigor el contracte resultant de la present licitació, aquest s'executarà en diferents fases, que es detallen a continuació.

- **Transició**

La fase de transició s'iniciarà el dia que entra en vigor el contracte i la seva durada màxima serà de 10 dies laborables.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari, conjuntament amb l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, revisarà la informació que s'ha lliurat durant la fase de licitació per tal de comprovar-la, completar-la i/o corregir-la. Aquesta tasca permetrà recopilar la informació necessària per a la execució del contracte, i es considera que s'haurà de dur a terme en el termini màxim de 5 dies naturals.

L'adjudicatari garantirà durant la fase de transició que no hi haurà cap interrupció del servei.

En cas de no poder completar la fase de transició en el temps definit, l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona es reserva el dret de perllongar el període de transició. En el cas de finalitzada aquest nou període la transició no hagi finalitzat, l'Institut es reserva el dret de resoldre el contracte.

A l'activar-se la fase de transició, l'adjudicatari presentarà un pla d'activació, que inclogui les activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, que inclourà, entre d'altres, les eines que farà servir, la comprovació de l'accés de tots els usuaris als que han de donar



servei, la verificació de que la documentació estigui disponible i la gestió dels usuaris. Aquest pla d'activació del servei tindrà que ser obligatoriament validat per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

L'adjudicatari també presentarà el pla de transferència i retirada del maquinari actual, propietat de l'adjudicatari prestador del contracte en aquests moments, i la seva substitució durant la fase de transformació. Aquest pla de transferència i retirada serà validat per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, la màquina retirada serà dipositada en la ubicació que el Institut designi.

- **Transformació**

Finalitzada la fase de transició, s'iniciarà el procés de transformació del servei d'acord amb la proposta presentada i validada, conjuntament, amb l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona. La seva durada serà, com a màxim, de 5 setmanes.

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

- Manteniment de serveis actuals, assegurant que l'Institut continua rebent els serveis en la seva configuració actual. Durant la fase de transformació, l'adjudicatari podrà acordar amb l'anterior prestador del servei que els equips propietat d'aquest formin part del servei fins a la seva retirada definitiva.
- Inici de la transformació, orientada a substituir els equips actuals i millorar els servei prestat.

El període de transformació serà de compliment obligatori pel proveïdor. A tal efecte, l'adjudicatari presentarà a l'inici de la fase el pla de transformació del servei, que serà validat per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona. En aquest pla de transformació 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 de la transformació
- Pla de formació d'usuaris i conscienciació mediambiental

L'adjudicatari tindrà en compte que, durant la fase de transformació, ha de garantir una prestació continuada del servei, 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 Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona 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 aquest període de transformació.



Després del procés de transformació, i durant la fase d'exploració del servei, 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 servei transformat**

Un cop Parcs i Jardins doni el seu vistiplau a la fase de transformació, el servei entra en règim permanent de prestació durant la durada del contracte, aplicant les condicions d'execució i mecanismes de seguiment i gestió definits.

- **Devolució**

Integrada en la fase d'exploració, l'adjudicatari haurà d'executar el pla de devolució durant l'últim mes del contracte, on haurà de preparar el traspàs de la informació i el coneixement del servei a Parcs i Jardins o a qui aquesta decideixi, mentre l'adjudicatari manté el nivell de servei de la fase d'exploració.

El licitador redactarà un pla de devolució del servei detallat que descriu totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona o a un tercer proveïdor, en els casos en els quals així es decideixi per part de l'Institut. Aquest pla haurà d'incloure la devolució del servei, 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 serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'Institut.

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

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà
 - El suport al nou adjudicatari del Servei, que decidirà l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.
 - 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 Servei.
 - La documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona qualsevol eina desenvolupada durant l'execució del contracte, tant per l'adjudicatari com pels tercers que hagi contractat, per a millorar la prestació del servei. El codi font i la documentació d'aquestes eines seran lliurats a l'Institut a la finalització del contracte
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona o a terceres parts designades pel mateix.
- L'adjudicatari assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la seva actualització i que sigui complets.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona i/o un tercer proveïdor designat per la mateixa.
- Durant la fase de devolució del servei, 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 servei.



- L'adjudicatari podrà oferir el maquinari i els equips informàtics adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, a terceres parts, d'acord amb l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona per tal de facilitar la continuïtat del servei. 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 serveis objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de retirar els equips sense cost addicional per a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona i en un termini màxim d'1 mes.
- El proveïdor haurà de prestar a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona serveis d'assistència addicionals, consensuats amb la mateixa i sense cost, durant almenys els 2 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

6. ASPECTES ECONÒMICS

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.

Aquest contracte es facturarà mitjançant els següents conceptes:

El preu unitari fixe: correspon al preu per còpia de la part fixa dels equips d'impressió, el seu manteniment i gestió. Inclou el 60% del volum estimat de còpies. El sumatori dels preus unitaris conforma el cost fix de facturació.

El preu unitari variable: correspon al preu per còpia de la part variable que dependrà de l'ús que se'n faci i equivaldria com a màxim al excés de còpies fins el 40% del volum estimat de còpies, més el cost dels treballs tècnics, serveis especials d'impressió, projectes de millora del servei, adaptacions de maquinari a les noves tecnologies, projectes de consultoria i anàlisi sobre aquest servei. El sumatori dels preus unitaris de la part variable i conforma el cost variable de facturació.

La part fixa inclou, a més del lliurament i instal·lació dels equips, l'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 anual màxim de pàgines impreses en negre de 400.000 i 400.000 en color.

La part variable inclou la dotació econòmica per:

- Part variable negre: Excedent de còpies en negre en un volum estimat de 350.000 pàgines anuals.
- Part variable color: Impressió en color: la impressió d'un volum estimat de 300.000. Tots els càlculs s'han fet estimant impressió en format DIN A4.



6.1 Determinació dels imports màxims de licitació

- Cost fixe negre: un import màxim de licitació de 16.000,00 €. Aquest import inclou la impressió de 400.000 pàgines b/n anuals.
- Cost de l'excedent en negre: Un import màxim de licitació de 2.800,00€ (a 0,008€ / pàgina, a partir de la pàgina 33.333 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 350.000 pàgines b/n anuals.
- Cost fixe color: Un import màxim de licitació de 24.000,00€. Aquest import inclou la impressió de 400.000 pàgines color anuals.
- Cost de l'excedent en color: Un import màxim de licitació de 9.000,00€ (a 0,03€ / pàgina, a partir de la pàgina 33.333 de cada mes). Aquest import preveu un volum estimat màxim de 300.000 pàgines b/n anuals.

6.1.1 Quadre resum

Parcs i Jardins – 12 mesos			
TIPOLOGIA	Volum pàgines	Import màxim (IVA exclòs)	
Volum fix negre	400.000	0,04	16.000
Volum excedent estimat en negre	350.000	0,008	2.800
Volum estimat en color	400.000	0,06	24.000
Volum excedent estimat en color	300.000	0,03	9.000
TOTALS	1.450.000	51.800,00 €	

En cap cas es podran superar la quantia de preus unitaris que es recullen en el quadre anterior

L'import total d'adjudicació, serà l'import resultant de sumar els imports oferts 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 per a les pàgines impreses en DIN A4, les pàgines en DIN A3 es consideraran com a dues impressions DIN A4.

El servei d'escaneig de documents serà sense cost.



6.2 Facturació

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 les factures mensuals corresponents en funció de l'ús real dels equips al departament d'administració de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

També caldrà enviar mensualment, per correu electrònic, a la persona designada per Parcs i Jardins, la factura i el detall de les còpies d'aquesta. Aquesta informació serà proporcionada entre els dies 1 i 5 del mes següent.

La facturació inclourà el màxim detall possible, amb informació detallada de tots els costos fixos i variables, concretant 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.

L'adjudicatari no podrà, sense el consentiment de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, canviar de forma unilateral els continguts i el format de la informació amb el que es lliura la factura, que haurà de ser electrònica. Qualsevol canvi serà informat amb antelació a l'Institut.

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, l'Institut no hagués superat el nombre de pàgines impreses incloses en el contracte de la part fixa, el dret a imprimir aquestes pàgines es perdrà.

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

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

l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002.

l'Institut Municipal de Parcs i Jardins 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 39/2015 d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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

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

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

7.1 Propietat Intel·lectual

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

7.2 Comunicacions externes

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

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

L'empresa 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 del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

7.3 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'Institut Municipal de Parcs i Jardins 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 i que són propietat de l'Institut.

7.4 Incompliment de les normes de seguretat

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

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

7.5 Model de gestió de la Seguretat

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

Aquest objectiu s'assolirà mitjançant:

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

7.6 Compliment normatiu

l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona definirà tots els estàndards normatius que apliquin en l'àmbit de la seguretat i continuïtat de la informació.

Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts en els "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades" es poden consultar en la intranet de l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i participar en els cicles de vida de revisió dels mateixos; també haurà de donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació. Haurà de



disposar dels procediments que explicitin com es porten a la pràctica aquestes normatives o estàndards.

L'adjudicatari haurà de fer una proposta de pla d'acció, durant els primers 6 mesos des de la vigència del contracte, per donar compliment als requeriments de seguretat fixats pel l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

L'adjudicatari vetllarà pel compliment dels estàndards de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona i podrà serà auditat de forma anual.

7.7 Control del compliment normatiu

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

L'adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona i establir una planificació de resolució de les excepcions autoritzades.

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

7.8 Auditoria

L'IMI auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI 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'IMI.

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



A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les 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'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

7.9 Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informarà a l'IMI-Seguretat 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'IMI.

L'adjudicatari col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències necessàries.

7.10 Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona i l'adjudicatari.

7.11 Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, 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 i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que



pertoqui 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'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària 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 què van rebre la formació en política i instruccions de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona l'Ajuntament, 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 serà entregat al Cap de Projecte de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Institut o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Institut.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària 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.

7.12 Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.



7.13 Informe de seguretat

L'adjudicatari elaborarà a petició de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del servei objecte del contracte.

L'estructura d'aquest informe, incloent la informació requerida, es lliurarà a l'adjudicatari durant la fase de transició del servei.

7.14 Traces

El servei objecte del contracte haurà de disposar d'un Pla de Traces d'acord amb els models de documents que disposa de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins i on es detalli la informació requerida.

En cas que sigui necessari, l'adjudicatari haurà de proporcionar un repositori central de traces propi amb garanties de veracitat, d'integritat i confidencialitat.

Addicionalment als requeriments establerts per llei, la granularitat de les traces serà definida d'acord amb els requeriments de de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins en base a les seves necessitats concretes i als seus requeriments interns.

L'Institut Municipal de Parcs i Jardins definirà quan i quina informació bolcarà l'adjudicatari sobre el repositori central de traces corporatiu de l'Institut i com haurà l'adjudicatari de garantir l'accés en mode consulta a tota la informació del seu repositori. L'adjudicatari haurà de desenvolupar el mecanisme de sincronització d'aquestes traces i implantar-lo.

Les traces del repositori de l'adjudicatari s'hauran de retenir durant un període no inferior a 1 any, que serà revisable en funció de necessitats de cada servei. En cas de tractar dades personals de nivell Alt (segons LOPD), les traces d'accés indicades al RLOPD (article 103) s'hauran de guardar durant un mínim de 2 anys. L'adjudicatari assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació.

L'adjudicatari haurà de documentar les traces, sobretot les de seguretat, en el document corresponent que li serà lliurat a l'inici del servei.

7.15 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 Parcs i Jardins.

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'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 de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins o l'Ajuntament de Barcelona, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.16 Antimalware

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins o l'Ajuntament de Barcelona segons es recull al marc normatiu del l'Ajuntament de Barcelona.

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

L'Institut de Barcelona tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

7.17 Gestió d'identitats i autenticació d'usuaris

Per dur a terme la gestió dels usuaris de l'adjudicatari, administradors i altres, l'adjudicatari haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

El proveïdor haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Les comptes d'usuaris estaran integrades amb l'eina que l'Institut Municipal de Parcs i Jardins posa a disposició en aquest contracte.

l'Institut Municipal de Parcs i Jardins disposa d'una sèrie de mecanismes d'autenticació definits. El proveïdor haurà d'assegurar que s'utilitzin aquest mecanismes per a l'autenticació i autorització dels usuaris. En cas que el proveïdor disposi d'altres mecanismes d'autenticació i/o autorització, aquests hauran de sincronitzar-se amb els de l'Institut, essent considerades



les dades de l'Ajuntament de Barcelona com a primàries.

En cas que no es puguin sincronitzar les dades s'ha de justificar l'ús dels sistemes propis i documentar, en tot cas, han de complir, com a mínim, els mateixos requeriments de seguretat que compleixin a l'Ajuntament de Barcelona o els que siguin més adequats per la naturalesa del servei, en cas que siguin superiors.

7.18 Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

7.19 Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins i l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

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

7.20 Configuració de seguretat

L'adjudicatari haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.



- No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
- S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

7.21 Manteniment

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema, per això tindrà que aplicar el següent:

- S'atendrà a les especificacions dels fabricants quant a instal·lació i manteniment dels sistemes.
- S'efectuarà un seguiment continu dels anuncis de defectes.
- Es disposarà d'un procediment per analitzar, prioritzar i determinar quan aplicar les actualitzacions de seguretat, pegats, millores i noves versions. La priorització tindrà en compte la variació del risc en funció de l'aplicació o no de l'actualització.

7.22 Compliment tècnic de la legalitat

l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, es troba subjecte a diferents regulacions com:

- Normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- La Llei 11/2007 d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics que regula en l'article 42 l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) d'aplicació a les administracions locals.

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 regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

L'adjudicatari es compromet 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.

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

7.23 Documentació

Tota la documentació generada per garantir la continuïtat i recuperació dels serveis haurà d'estar disponible pel personal que l'Institut Municipal de Parcs i Jardins designi.

7.24 Protecció de dades

L'adjudicatari, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 - El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actui l'encarregat.
 - Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 - Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar



convenientment.

- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar- ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable.

La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)

- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
 - L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

- L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui



probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

1. La naturalesa de la violació de les dades
 2. Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
 3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 4. Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
 - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
 - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
 - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
 - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Institut de suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies



existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).

- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació):

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Institut, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Institut.
- Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Institut pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

8. 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 consegüentment amb els diversos compromisos de protecció del medi ambient, canvi climàtic i estalvi energètic adquirits per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, 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.

8.1 Obligacions ambientals de l'adjudicatari

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

8.1.1 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 serveis d'impressió a nivell ambiental. Algunes de les eines utilitzades podrien ser fulletons, enganxines i missatges que reforcin aquests aspectes. Aquestes eines hauran de ser validades prèviament per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins. 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 reduir el consum de paper i adequar el nombre d'impressions a les necessitats reals.

8.1.2 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 durant 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.



8.1.3 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 l'Institut Municipal de Parcs i Jardins.

Edifici amb recollida selectiva de tòners
Diagonal
Torrent de l'Olla
Nil i Fabra
Sant Ramón Penyafort
Can Cadena
Canyelles
Laberint
Viver 3 pins
Roserar de Cervantes

En cas de centres de treball on no es disposi d'un sistema establert per la recollida selectiva de tòners 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 i es minimitzarà el lliurament a gestors que tingui per destí la deposició sense preparació per la reutilització. A tal efecte l'adjudicatària durà un registre dels cartutxos retirats en l'execució d'aquest contracte, on inclourà el destinatari final, diferenciant entre remanufacturador, reciclatge i deposició final. L'Institut Municipal de Parcs i Jardins requerirà regularment a l'adjudicatària còpia actualitzada d'aquest registre.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Institut, quan aquests ho sol·licitin, els documents acreditatius de la gestió dels residus. L'adjudicatari garantirà davant de l'Institut que tots ells siguin empreses autoritzades com a gestors per a les tasques corresponents.

8.2 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'Institut Municipal de Parcs i Jardins (<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 75dB(A) segons la norma EN ISO 7779:2010 i expressats segons EN ISO 9296:1988 o equivalents, tal com queden recollits a l'ecoetiqueta 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 volàtils)	10 mg/hora	18 mg/hora
Ozó	1,5 mg/hora	3 mg/hora
Estirè	1 mg/hora	1,8 mg/hora
Benzè	<0,05 mg/hora	<0,05 mg/hora

Taula 1: Limitació substàncies nocives

- L'empresa licitadora haurà d'aportar en la seva oferta la fitxa tècnica de l'equip que reculli la informació específica que permeti verificar el compliment dels requisits tècnic-ambientals. En el cas d'equips certificats amb l'Àngel blau, aquest certificació serà suficient per acreditar-ne el compliment.

9. SEGUIMENT DEL SERVEI

9.1 Reporting i seguiment del servei

L'objectiu dels informes d'impressió ha de ser permetre extreure previsions d'ús i de millores respecte usuaris/ perfils/ departaments. També ens han de permetre contrastar el temps global de servei respecte els acords de nivell de servei.

El format i el contingut dels informes ha de ser validat per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos. Aquest format haurà de permetre la seva explotació.

De forma trimestral, l'adjudicatari elaborarà un informe d'ús dels equips per part dels usuaris. Aquest informe s'ha de lliurar dins dels 10 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 responsable del contracte de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins determinarà el contingut mínim que haurà d'incloure l'informe mensual. Amb caràcter informatiu i no exhaustiu haurà de contenir com a mínim el següent:

- Nº de còpies/ impressions totals de B/N a cost fix, de B/N a cost variable i de Color
- Nº de còpies/ impressions per equip en un rang de dates



- Nº de còpies/ impressions per usuari en un rang de dates
- Nº de còpies/ impressions, per grup d'usuaris en un rang de dates
- Nº de còpies/ impressions i cost de B/N i de color per màquina
- Nº 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 subministrat 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.
- Nombre d'hores de la no funcionalitat del servei (caiguda de les infraestructures, serveis, connectivitat que impedeixin la prestació del servei).
- Nombre d'hores d'activitat del funcionament del servei.

A banda dels informes d'impressió esmentats anteriorment, l'adjudicatari també elaborarà un informe mensual d'incidències, com es detalla més endavant.

Tots els informes que es realitzin per a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins hauran d'estar en català.

9.2 Acords de nivell de servei

El Comitè de Seguiment farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat 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.

9.3 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 Parcs i Jardins de prestar els serveis requerits, de forma satisfactòria cap als usuaris de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins.

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre l'Institut Municipal de Parcs i Jardins 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 Municipal de Parcs i Jardins 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:

9.4 Indicadors clau per a la gestió d'incidències

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

9.5 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, així com la seva instal·lació, amb l'antelació suficient.

L'aparició d'incidències i avaries podrà produir-se o bé perquè el personal de l'Institut 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 Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona. El tractament de les incidències es gestionarà seguint els procediments establerts per l'Institut i l'adjudicatari es posarà en contacte amb l'Ajuntament de Barcelona per rebre la documentació referent a l'ús de l'eina de ticketing.

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 Municipal de Parcs i



Jardins.

- 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 garantir la impressió de documents en els casos de departaments que presten servei 24x7.

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 adicional 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 Municipal de Parcs i Jardins 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 Municipal de Parcs i Jardins envia un correu a l'usuari que va obrir la incidència notificant-li la resolució de l'avaría.

9.6 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 se 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.



9.7 Modificació i ampliació de l'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 transició i transformació. Aquesta revisió es realitzarà conjuntament entre l'Institut Municipal de Parcs i Jardins 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 Municipal de Parcs i Jardins 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.

9.8 Indicadors i nivells de servei durant l'explotació del servei

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.

9.9 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 Parcs i Jardins 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'Institut.

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

- Nº 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 la Direcció de l'Institut, el qual podrà sol·licitar la modificació del format i/o contingut dels mateixos.

En el cas de que la Direcció de Parcs i Jardins 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.

9.10 Gestió del parc i comunicació amb SAU

Aquest punt regula les diferents activitats que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar sota el mandat de Parcs i Jardins 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 correu electrònic del SAU (*IMI_Atencio_SAU@bcn.cat*), per comunicar les incidències.

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

- El SAU de l'Ajuntament de Barcelona registrarà les incidències a l'eina de 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'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 Municipal de Parcs i Jardins pugui fer un seguiment de l'estat de la resolució.



10. PLA DE MILLORA CONTÍNUA

Amb l'objecte d'optimitzar l'ús dels equips, l'adjudicatari d'acord amb l'Institut, 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 Parcs i Jardins.

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 Municipal de Parcs i Jardins 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 l'Institut, 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.

11. 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'Institut Municipal de Parcs i Jardins.

12. 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 per a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins. 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 l'adjudicatari que aquest decideixi per a la continuïtat de la prestació del servei fins a la finalització de les obligacions contractuals que el present plec especifica.

13. Penalitzacions associades

A continuació s'exposa la formulació pel càlcul de les penalitzacions associades als indicadors de qualitat detallat en el punt anterior.



Cada indicador tindrà associada una penalització en funció del nivell de qualitat que s'assoleixi.

Per tal de calcular les penalitzacions aplicades al Servei es tindrà en compte el TEMPS DE RESPOSTA dels serveis indicats en la facturació mensual dels treballs correctius.

13.1 Penalització per TEMPS DE RESPOSTA

La penalització es farà una mitjana de temps de resposta dels serveis correctius de les certificacions mensuals. Fent aquesta mitjana donarà un resultat de temps de resposta que en funció del resultat es pagarà el 100% el 75% o el 50% de la certificació.

- **URGENT**

TEMPS RESPOSTA (T_{RESP})	% Preu
$T_{RESP} \leq 30'$	100
$30' < T_{RESP} < 1'5h$	75
$T_{RESP} \geq 2h$	50

- **NORMAL**

TEMPS RESPOSTA (T_{REP})	% Preu
$T_{REP} \leq 2h$	100
$2h < T_{REP} < 4h$	75
$T_{REP} \geq 4h$	50

EN EL CAS QUE HI HAGI MÉS DEL 15% DE LES OT'S PENALITZADES EN 3 MESOS CONSECUTIUS O 6 MESOS DINS D'UN PERÍODE ANUAL, el Departament de Logística i Gestió d'Edificis pot rescindir el contracte amb l'empresa adjudicatària.

Barcelona a 07 de juliol de 2020

Cristòfor Querol Lacarte
Cap del Departament de Logística i
Gestió d'Edificis

Joan Andreu Verdaguer Vizcarra
Director de Serveis Transversals amb
Ecologia Urbana