



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE CUSTÒDIA I PRÉSTEC DE FONDS BIBLIOGRÀFICS I PUBLICACIONS PERIÒDIQUES DE LA BIBLIOTECA I ARXIU DEL DHUB-MUSEU DEL DISSENY DE BARCELONA

1. INTRODUCCIÓ

[LaEi](#) Biblioteca i Arxiu del DHub-Museu del Disseny de Barcelona (d'ara endavant BAD), creat l'any 2014, és un espai de consulta i recerca especialitzat en arts decoratives i disseny (gràfic, industrial, tèxtil, d'espais, de moda i de serveis). Té per objectiu reunir i preservar informació i documentació relacionada amb totes aquestes matèries, difondre-la i posar-la al servei de professionals i investigadors.

El fons bibliogràfic del BAD està format 36.508 registres bibliogràfics (50.132 registres d'exemplars) que s'incrementen constantment per mitjà de les adquisicions i de les donacions de destacades biblioteques públiques i privades. Per tot això, el centre no disposa ja d'espai suficient a les seves instal·lacions per encabir una part d'aquests fons.

Actualment, una part del fons bibliogràfic i de les publicacions periòdiques es troben dipositades en un servei de custòdia externa que atén les diferents sol·licituds de consulta i trasllat al Museu de la documentació custodiada. A més, es preveu que la quantitat de metres lineals de fons bibliogràfics i hemerogràfics s'ampliïn al llarg de la prestació del servei de custòdia externa i préstec.

2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del contracte és la prestació de **SERVEI DE CUSTÒDIA I PRÉSTEC DE FONDS BIBLIOGRÀFICS I PUBLICACIONS PERIÒDIQUES DE LA BIBLIOTECA I ARXIU DEL DHUB-MUSEU DEL DISSENY DE BARCELONA** que inclou:

1. Servei de recollida i trasllat de la documentació inicial
2. El servei de custòdia/emmagatzematge dels fons bibliogràfics
3. Recollida i trasllat de nous fons bibliogràfics i hemerogràfics destinats a custòdia durant la vigència del contracte
4. El servei de préstec de documentació
5. Servei de restitució dels fons

3. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa haurà de facilitar els mitjans humans i materials necessaris pel desenvolupament de l'objecte del plec tècnic.

Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un mínim d'un vehicle per a les operacions de trasllats.

L'empresa adjudicatària designarà un coordinador que juntament amb el responsable del BAD (interlocutor del contracte) s'encarregaran de supervisar la marxa del servei segons les condicions establertes en el present plec tècnic.

La coordinació del servei la duran a terme el responsable del BAD i el responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària. El responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària estarà obligat a assistir a les reunions de coordinació, en el cas que siguin necessàries, que convoqui el responsable del BAD.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número d'atenció telefònica permanent durant els 365 dies de l'any per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una adreça de correu electrònic per canalitzar les comunicacions derivades.

El responsable del BAD podrà prendre possessió del fons bibliogràfic objecte de custòdia en cas de suspensió de pagaments de l'adjudicatari del servei, per interrupció del servei atribuïble a l'adjudicatari per un període superior a 15 dies o en cas de deteriorament greu de les instal·lacions que la facin incompatible amb una conservació preventiva adequada del fons bibliogràfic. L'adjudicatari haurà de facilitar l'accés a les instal·lacions al responsable del BAD, un espai de treball i les operacions necessàries pel trasllat del fons bibliogràfic.

L'adjudicatari no podrà retenir la documentació ni procedir a la seva destrucció ni deteriorament, sota cap supòsit.

L'adjudicatari haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del plec tècnic, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte. També guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació objecte de custòdia. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot, un cop extingit el contracte.

L'adjudicatari haurà de comptar amb tots els permisos d'activitat marcats per la legislació vigent.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

El responsable del BAD podrà demanar a l'empresa adjudicatària la documentació acreditativa en relació al compliment dels requeriments d'aquest plec de prescripcions tècniques.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es desglossen en les següents activitats:

4.1 Servei de recollida i trasllat de la documentació inicial

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la recollida i el trasllat dels fons bibliogràfics i hemerogràfics, ubicats en un centre de custòdia al Baix Llobregat, utilitzant els mitjans logístics adients.

Els fons que actualment ja es troben en custòdia externa seran recollits a la seu de l'empresa que els conserva fins als locals de l'empresa adjudicatària del contracte. La direcció, instruccions de recollida i dates en que es durà a terme seran proporcionades per la Biblioteca i Arxiu del Disseny.

Tots els fons de la Biblioteca i Arxiu del Disseny es dipositaran en el mateix centre de custòdia. L'adjudicatari es compromet a no realitzar cap canvi de seu sense prèvia comunicació i autorització dels respectius responsables dels responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària efectuarà el trasllat dels fons utilitzant els seus propis mitjans logístics (vehicles amb capacitat suficient, sistemes de transport de les caixes com ara carretons, gàbies, etc...), adequats al nombre de caixes que s'hagin de traslladar, per tal que el servei es dugui a terme en el menor temps possible dins dels terminis establerts en aquest plec.

La data de recollida no s'efectuarà mai més enllà dels 15 dies des de la data de sol·licitud d'aquest servei.

Durant les tasques de trasllat, l'empresa adjudicatària posarà els mitjans necessaris per garantir en tot moment la integritat, seguretat i confidencialitat de la informació continguda, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

4.2 Custòdia/Emmagatzematge dels fons

Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

L'espai de l'empresa adjudicatària destinat a l'objecte del contracte haurà de poder contenir els fons que actualment ja estan en custòdia externa i la previsió de custòdia de fons que es generaran durant la vigència del contracte, segons les dades de l'apartat "Abast del contracte".

L'empresa adjudicatària ha d'emmagatzemar i custodiar els fons segons el sistema d'ordenació que hagi determinat el responsable del BAD. En cas que fos totalment imprescindible utilitzar un altre sistema d'ordenació o d'identificació, aquest s'haurà d'acordar amb aquest responsable.

El sistema d'emmagatzematge no haurà de malmetre les caixes en què es custodien els fons bibliogràfics. En cas que es facin malbé, a causa de la manipulació en els locals de l'empresa o durant els trasllats per préstec, seran renovades per l'empresa adjudicatària, d'acord amb les condicions i característiques del model originari (mida, tipus de cartró, resistència, etcètera) i mantenint les referències identificadores originals de numeració i registre.

El responsable del BAD es reserva la facultat de realitzar en qualsevol moment les inspeccions que consideri oportunes dels espais que l'empresa adjudicatària hagi destinat a la custòdia dels fons i les zones comunes. L'adjudicatari haurà de col·laborar activament en facilitar aquest tipus d'inspeccions.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar de les incidències greus o molt greus que puguin afectar els dipòsits on estarà emmagatzemat els fons objecte d'aquest contracte.

La instal·lació de l'adjudicatari haurà de disposar d'un espai de treball, en cas que els documentalistes del centres especificats s'hagin de traslladar a les instal·lacions de l'adjudicatari per fer treballs de supervisió/documentació del fons bibliogràfic.

4.3 Recollida i trasllat de nous fons bibliogràfics i hemerogràfics destinats a custòdia durant la vigència del contracte

Al llarg del contracte es duran a terme noves incorporacions de fons bibliogràfics i fons de publicacions periòdiques segons les previsions establertes en l'apartat 6 "Abast / volum del servei".

La BAD avisarà a l'empresa adjudicatària amb 15 dies d'antelació de les noves incorporacions, indicant la quantitat i volum d'aquestes.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

- **Noves incorporacions de fons bibliogràfics**

L'empresa adjudicatària subministrarà, amb cost al seu càrrec, les caixes de cartró del format h387mm x a272mm x p510mm per a dipositar el fons bibliogràfics que actualment no estan en custòdia externa i n'imputarà el cost.

- **Noves incorporacions de fons hemerogràfics**

Els contenidors necessaris per a les noves custòdies aniran a càrrec del BAD.

Les incorporacions de nous fons des de Biblioteca i Arxiu del Disseny fins als locals de l'empresa adjudicatària es duran a terme segons les instruccions de l'adjudicador. En tot cas, el total d'incorporacions no podrà superar el nombre total de caixes establertes en el present contracte.

4.4 Servei de préstec de la documentació

El servei de préstec dels llibres i publicacions periòdiques custodiades per l'empresa adjudicatària inclou la recepció de la sol·licitud, el lliurament de la documentació a la Biblioteca i Arxiu del Disseny, la recollida una vegada s'hagi efectuada la consulta i la reubicació al centre de custòdia.

Les sol·licituds de préstec es demanaran per correu electrònic i l'empresa adjudicatària haurà d'entregar els documents sol·licitats en un màxim de 48 hores des de la formalització de la petició.

El servei de préstec de documentació pot incloure unitats simples, ja siguin llibres o revistes en unitats individuals, contenidors de llibres i arxivadors de revistes.

L'empresa facilitarà un servei/aplicació de petició que haurà de ser capaç de recollir la traçabilitat de cada unitat simple, conjunt de documents, caixes de llibres o contenidors demanats. Les dades mínimes que aquesta traçabilitat haurà de contenir són:

- Número/identificador de contenidor o caixa.
- Data de petició.
- Data de sortida de les instal·lacions.
- Data de petició de retorn.
- Data de retorn a les instal·lacions.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

La recollida de la documentació en préstec i retorn al centre de custòdia de l'empresa adjudicatària s'haurà d'efectuar en un màxim de 48h des de la petició de la Biblioteca i Arxiu del Disseny.

4.5 Servei de restitució dels fons

L'empresa adjudicatària haurà de restituir els fons custodiats, en el lloc que determini el BAD, un cop hagi finalitzat el contracte o aquest s'hagi resolt per qualsevol de les causes establertes legalment.

Aquest servei s'haurà d'efectuar a la major brevetat possible i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 15 dies des de la finalització del contracte.

Les destinacions de les capses de llibres i dels arxivadors de revistes podrà ser la Biblioteca i Arxiu del Disseny o bé el centre de custòdia de noves empreses adjudicatàries.

La restitució de les caixes a la seu de la Biblioteca i Arxiu del Disseny anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i inclourà les tasques de retirada dels contenidors i arxivadors de les prestatgeries del seu magatzem, la instal·lació en els contenidors de trasllat que s'acordin amb el responsable del BAD, el trasllat amb els vehicles apropiats i la col·locació de les caixes en les prestatgeries que s'indiquin.

El servei de restitució total dels fons a la Biblioteca i Arxiu del Disseny només s'abonarà en el cas que no es produeixi cap relleu d'empreses en la finalització del present contracte.

5. RELLEU D'EMPRESSES A LA FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

A la finalització del contracte, l'adjudicació d'un de nou amb el mateix objecte a una empresa diferent de la dipositària de la documentació, pot donar lloc a un relleu d'empreses en la custòdia dels fons.

Si aquest fos el cas, l'adjudicatària del present contracte prepararà els fons emmagatzemats al seu centre de custòdia, facilitant al nou adjudicatari:

- dates de recollida de la documentació
- col·locació de les caixes i/o contenidors en gàbies o palets retractilats, ordenats numèricament, al seu moll de càrrega



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

El cost del trasllat de la documentació custodiada, des del moll de càrrega de l'antic dipositori fins a les instal·lacions de la nova empresa adjudicatària, anirà a càrrec d'aquesta.

Tots aquests serveis es duran a terme d'acord amb les instruccions del responsable del BAD.

A la finalització del contracte i fins a la restitució de totes les caixes, es mantindrà el servei de préstec en els termes definits en aquest plec.

Durant les tasques de trasllat l'empresa adjudicatària haurà de posar totes les mesures i mitjans necessaris per a garantir en tot moment la integritat, la seguretat i la total confidencialitat de la documentació.

6. ABAST / VOLUM DEL SERVEI

Els fons es classifiquen entre fons que actualment ja es troben en custòdia externa i fons que s'incorporaran a custòdia externa al llarg dels anys de vigència del contracte, prorroga inclosa si aquesta s'efectua.

a) Fons que actualment ja estan en custòdia externa

- **Fons bibliogràfic:** 70 caixes (1.834 exemplars) / h387 mm x a272 mm x p510 mm
- **Fons hemerogràfic:** 316 arxivadors (3.546 exemplars) / h360 mm x a105 mm x p266 mm

b) Previsió de fons que es generaran durant la vigència del contracte

- **Fons bibliogràfic:** 200 caixes. Els contenidors han de tenir la mateixa mesura que la proporcionada per l'empresa que actualment custodia els fons, és a dir, h387 mm x a272 mm x p510 mm. El pes de cada contenidor és aproximadament de 15 quilos.
- **Fons hemerogràfic:** 315 arxivadors. Les publicacions periòdiques es guarden en arxivadors propis de la Biblioteca i Arxiu del Disseny. Les mesures són h360 mm x a105 mm x p266 mm.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

c) Previsió de volum de consultes de llibres i revistes

S'estima un volum anual màxim de:

- 30 llibres i revistes
- 25 capses de llibres i arxivadors de revistes

d) Restitució dels fons a la finalització el contracte

La previsió del volum total de documentació que caldrà restituir estarà composta pels fons que actualment es troben a custòdia externa i els fons que s'aniran incorporant durant la vigència del contracte.

	Fons bibliogràfic	Fons hemerogràfic
Fons en custòdia	70 caixes	316 arxivadors
Noves incorporacions	200 caixes	315 arxivadors
Fons totals a la finalització del contracte	270 caixes	631 arxivadors

7. REQUISITS DE LES INSTAL·LACIONS DESTINADES A L'EMMAGATZEMATGE I CUSTÒDIA DE LA DOCUMENTACIÓ

Els locals i instal·lacions dels dipòsits de l'empresa adjudicatària hauran d'estar adaptats al que preveu la normativa vigent i han d'haver superat favorablement totes les inspeccions tècniques obligatòries.

L'empresa adjudicatària ha de fer un seguiment de les operacions de reparació o de substitució d'elements de les instal·lacions i té la responsabilitat d'esmenar les deficiències observades en les revisions i les inspeccions reglamentàries i autoritzades per l'Administració (ECA, ICICT, etcètera).

L'empresa adjudicatària té l'obligació d'informar al responsable del contracte sobre qualsevol irregularitat o deficiència que observi a les instal·lacions i que pugui afectar a la funcionalitat o disponibilitat dels edificis.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

Les instal·lacions han de disposar de les mesures de protecció adients per garantir una conservació òptima de la documentació. Es detallen a continuació les principals mesures de protecció exigides:

Sistemes de protecció contra incendis:

Les instal·lacions de l'empresa hauran d'estar dotades de les mesures de seguretat contra incendis normativament establertes i disposar d'un contracte de manteniment.

En tot cas, comptaran amb les següents:

- Detecció automàtica. Detectors automàtics de gasos i fums o tèrmics, instal·lats en el sostre de tots els dipòsits i connectats a una central d'alarmes de 24 hores.
- Extintors adients de pols polivalent o d'aigua polvoritzada. El nombre i la instal·lació s'adaptarà al que estableix la normativa vigent, tenint present que s'han de cobrir tots els dipòsits i espais d'arxiu de manera que, des de qualsevol punt, s'accedeixi a un extintor sense recórrer més de 15 metres; o bé que els extintors es distribueixin uniformement a raó d'un equip per a cada 200 m² de superfície construïda.
- Boques d'incendis equipades en l'exterior o interior. El nombre i instal·lació de les boques d'incendi s'adaptarà a l'establert en la normativa vigent, tenint present que les boques interiors han de cobrir tots els espais d'arxiu de manera que, des de qualsevol punt, s'accedeixi a una d'elles sense recórrer més de 25 metres; o bé que les boques interiors es distribueixin uniformement a raó d'un equip per a cada 1.000 m² de superfície construïda.
- Portes tallafoc o de tancament automàtic entre dipòsits.
- Senyalització d'emergència d'acord amb la normativa vigent.
- Prohibició de fumar al centre de custòdia externa d'arxius.

Sistemes de protecció d'intrusió o robatori:

Les instal·lacions de l'empresa contractista hauran d'estar dotades de les mesures de seguretat contra intrusió o robatori i disposar d'un contracte de manteniment dels corresponents equips.

En tot cas, comptaran amb les següents:

- Sistema anti-intrusió connectat a una central receptora d'alarmes amb servei de resposta a alarma de 24 hores al dia cada dia de l'any, i connectat amb la Policia o els cossos de seguretat més propers.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

- Protecció física de les portes, finestres i altres possibles accessos des de l'exterior.
- Revisió periòdica dels possibles accessos per comprovar-ne l'estat de conservació.
- Sistema de vigilància permanent de l'interior de les instal·lacions.
- Control d'accessos de persones: espai amb accés restringit, càmera de vigilància, etc.
- Detectores volumètrics de presència enfront portes i finestres, que assegurin el control de tots els possibles accessos.
- Zona de seguretat, tancada i exclusiva, al voltant del centre de custòdia externa d'arxiu.
- Accessos controlats, només per a personal autoritzat.

Sistemes de protecció preventiva per l'aigua:

A la zona de dipòsit ha de quedar garantit l'aïllament de la documentació de qualsevol font d'humitat, ja sigui procedent del sostre, del terra o de les parets. En tot cas el sistema de protecció ha de comptar amb els requisits mínims següents:

- Absència de canonades d'aigua sanitària o pluvials que circulin dins del dipòsit d'arxiu per damunt o amb proximitat a les instal·lacions de prestatgeries on estigui instal·lada la documentació, de manera que aquesta no pugui ser afectada per fuites d'aigua. No s'inclouen aquí la possible presència de canonades d'extinció d'incendis que han de tenir garantit el manteniment adequat a la funció prevista .
- Les prestatgeries hauran d'estar elevades del terra 15 centímetres per evitar que alguna inundació pugui afectar a les caixes.

Sistemes de protecció preventiva sobre el subministrament elèctric i la il·luminació:

A la zona de dipòsit han de quedar garantits el subministrament elèctric i la il·luminació davant de possibles talls de subministrament o avaries de la instal·lació elèctrica. El sistema de prevenció ha de comptar amb els requisits mínims següents:

- Electricitat
 - Les conduccions elèctriques han d'estar protegides amb tubs de seguretat.
 - La instal·lació elèctrica complirà amb el reglament electrotècnic de baixa tensió.
- Enllumenat dels dipòsits



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

- La il·luminació dels dipòsits es farà mitjançant equips amb els mínims raigs ultraviolats.
- Disposarà d'enllumenat d'emergència, interruptors protegits a l'entrada de cada dipòsit, d'un interruptor general i dels mecanismes de control i protecció establerts en la normativa.
- Luminescència: nivells de lux per cada espai
 - Dipòsits documentals: 250 lux.

Sistemes de protecció contra plagues urbanes:

Caldrà dur a terme les accions oportunes per tal d'assegurar la protecció de la documentació dipositada contra les plagues. S'adoptaran els protocols mínims següents:

- Sistema de monitorització de plagues amb contracte de manteniment amb una empresa especialitzada.
- Revisió ocular periòdica dels dipòsits de documentació.
- Adopció de mesures correctores en cas d'aparició de signes de rosegadors i altres plagues.

L'empresa adjudicatària haurà de poder presentar en qualsevol moment un certificat de les revisions de desratització, desinfecció i desinsectació.

Neteja de les instal·lacions:

Caldrà garantir l'òptim estat de netedat en els dipòsits que allotgen la documentació, d'acord amb les actuacions mínimes següents:

- Neteja regular de les prestatgeries i dels dipòsits.
- Utilització d'aparells aspiradors especials per a la pols de les caixes i dels contenidors.
- Absència d'utilització d'aigua en la neteja dels dipòsits i prestatgeries, amb l'objectiu d'evitar l'augment del grau d'humitat del dipòsit d'arxiu.

Condicions climàtiques:

Caldrà garantir unes condicions climàtiques òptimes per a la conservació de la documentació, segons els requisits mínims següents:

- La temperatura ha de mantenir-se sempre entre 18º - 20º C amb una oscil·lació màxima del (+/-) 2º C.



Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona

- La humitat relativa ha de mantenir-se sempre en el 55% amb una oscil·lació màxima del (+/-) 10%.
- Cal comptar amb sistemes de mesura de la temperatura i la humitat dels dipòsits: un aparell per a cada 300 m² de superfície del dipòsit d'arxiu. El calibratge i manteniment d'aquests aparells ha d'estar al dia i ser dut a terme per empreses especialitzades. Els registres de les dades han d'estar a disposició del responsable del contracte.
- Aplicació de mesures correctores de nivells de temperatura i humitat incorrectes a fi de garantir unes condicions climàtiques controlades.

El responsable del BAD es reserva la facultat d'efectuar en qualsevol moment les inspeccions que cregui necessàries, dels espais que l'empresa contractista hagi assignat per a la custòdia de la documentació, així com de les zones comunes del lloc de l'emmagatzematge. L'adjudicatari haurà de col·laborar activament en facilitar aquestes inspeccions.

L'adjudicatari haurà d'acreditar amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte la disposició d'aquests locals així com acreditar les seves característiques i també el compliment de totes les condicions establertes en aquest plec de prescripcions tècniques.

La instal·lació també haurà de disposar d'un espai de treball, en cas que el personal de la Biblioteca i Arxiu del Disseny s'hagi de traslladar a les instal·lacions de l'adjudicatari per fer treballs de supervisió/documentació del fons bibliogràfic i hemerogràfic dipositat en aquestes.

8. CONTROL DE QUALITAT

Per a valorar la qualitat del servei objecte d'aquest contracte la Biblioteca i Arxiu del Disseny es reserva el dret a realitzar, periòdicament o de manera esporàdica sense avís previ, controls de qualitat que poden servir d'indicadors del compliment d'aquest servei.

Els paràmetres a tenir en compte són, entre d'altres, els següents:

- Adequació de les instal·lacions a les necessitats del servei.
- Adequació de la flota de vehicles a les necessitats del servei.
- Adequació, qualificació eficiència i eficàcia del seu personal a les necessitats del servei.
- Qualitat i eficàcia del servei de recollida, trasllat, custòdia, tractament i eliminació de la documentació.
- Control del compliment dels terminis en la gestió dies diferents serveis.



**Ajuntament
de Barcelona**

DHub

Dhub-Museu del Disseny
Pl. de les Glòries Catalanes,
37-38 08018 Barcelona
+ 34 93 256 67 00
dhub@bcn.cat
dissenyhub.barcelona