



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE PRIMER NIVELL DE SUPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'USUARI, MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I SUPORT SOBRE EL PROGRAMARI HABITUAL (HELPDESK) PER ALS USUARIS DEL MUSEU D'ART CONTEMPORANI DE BARCELONA (MACBA), AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE



Í N D E X

1	DESCRIPCIÓ GENERAL I CONTEXT	3
2	OBJECTE	4
3	AMBIT I DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN	5
4	TASQUES DEL SERVEI.....	8
5	CONDICIONS D'EXECUCIÓ, HORARIS I ACORDS DE NIVELLS DE SERVEI	10
6	EQUIP DE TREBALL.....	12
7	COMPORTAMENT I DISCIPLINA.....	15
8	FALTES I SANCIONS	16

1 DESCRIPCIÓ GENERAL I CONTEXT

El Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA) és l'equipament públic central en la difusió de les arts visuals de creació contemporània a Catalunya.

El MACBA té per missió fer viure l'art contemporani i, amb una especial atenció, l'art contemporani català. Mitjançant la recerca, la generació de coneixement i la difusió, vol provocar el gaudi i l'interès per l'art i la cultura contemporània des d'una voluntat i incidència transformadora de les persones i la societat. El MACBA vol participar en la construcció d'una societat més lliure i amb esperit crític.

EL MACBA és un consorci en el qual participen tres administracions públiques (Ajuntament de Barcelona, Generalitat de Catalunya i el Govern de l'Estat a través del Ministeri de Cultura) i una fundació privada (la Fundació MACBA).

El museu s'enfronta ara a una nova etapa de creixement i acumulació de projectes que impliquen molt directament al departament de sistemes que no disposa de recursos suficients per cobrir el servei.

La necessitat i idoneïtat del contracte es justifica per la necessitat de disposar d'un servei de primer nivell de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (Helpdesk) del MACBA, que permeti donar una resposta immediata i eficaç a les necessitats de l'equip del museu.

El detall tècnic de les necessitats de cadascuna d'elles es defineix amb detall i precisió en els corresponents plecs de prescripcions tècniques particulars.

Actualment, el MACBA no disposa del personal necessari en número, perfil professional i disponibilitat suficients que permetin cobrir les necessitats d'execució d'aquest contracte amb mitjans propis.

Aquest servei no suposa cap relació laboral amb el MACBA i no hi ha dependència jeràrquica del personal assignat de l'empresa adjudicatària respecte del personal del MACBA. El responsable del contracte del MACBA exercirà exclusivament tasques de direcció i coordinació de la feina a realitzar.

2 OBJECTE

Aquest document té per objectiu fixar les bases de contractació per a proveir d'un servei de primer nivell de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (Helpdesk) per als usuaris del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (en endavant MACBA), amb mesures de contractació pública sostenible.

Aquest servei serà l'encarregat d'atendre i resoldre, en primera instància, totes les incidències, consultes i peticions relacionades amb l'entorn informàtic, comunicacions i telefonia del MACBA. També s'inclou el manteniment proactiu del parc informàtic de manera que el servei inclou la identificació i resolució de qualsevol avaria, incidència o necessitat relacionada amb els esmentats equips informàtics. El MACBA disposa de manteniment actiu de tots els seus equips pel que, en cas de necessitar la intervenció del fabricant dels equips, el servei inclou també el contacte i coordinació amb els fabricants per tal de resoldre la incidència.

El servei a prestar exigeix destinar personal tècnic de forma presencial al MACBA. En concret el servei estarà compost com a mínim per un tècnic de camp presencial al MACBA (cobert per un *backup* en cas d'absència del tècnic habitual) així com un coordinador del servei en remot. El servei es donarà directament per part de l'adjudicatari sobre tots els equips indicats més endavant.

El tècnic presencial intentarà resoldre remotament (amb indicacions telefòniques, correus electrònics, connexió mitjançant programari de connexió remota,...) i en cas de no ser possible es desplaçarà personalment a l'ordinador de l'usuari.

3 AMBIT I DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN

El servei de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (Helpdesk) del MACBA haurà de donar suport en aquest entorn:

a) Edificis:

- El MACBA esta compostat per quatre edificis anomenats
 - Meier.
 - Pantalla.
 - Convent.
 - Capella.

Tots quatre estan situats a la plaça dels Àngels, 08001 de Barcelona. Cal tenir present també que en aquest moments en que el MACBA treballa amb un model de treball híbrid que combina presencialitat amb treball des de casa caldrà atendre incidències també als usuaris que treballen des de casa.

b) Usuaris:

- L'equip del MACBA esta compostat per unes 175 persones distribuïdes:
 - Al voltant de 100 persones en plantilla.
 - Al voltant de 25 estudiants en pràctiques.
 - Al voltant de 25 col·laboradors externs.
 - Al voltant de 25 persones de serveis subcontractats (atenció al públic, talleristes, personal de seguretat i neteja).

c) Parc microinformàtic:

- Unes 200 estacions de treball distribuïdes:
 - Convertibles tipus Surface amb 256 SSDD HHDD, 8GB RAM i i5.
 - Portàtils Dell amb 256 SSDD HHDD, 8GB RAM i i5.
 - Equips tot en (AIO) Dell amb 256 SSDD HHDD, 8GB RAM i i5.
- S'inclouen tant els equips de usuaris del MACBA com equips d'accés públic que existeixen a la biblioteca i l'arxiu així com en auditoris i aules.
- Uns 20 equips d'impressió multifuncionals distribuïts pels 4 edificis.

d) Parc de comunicacions i telefonia:

- Uns 20 switchos i equips de gestió de xarxa distribuïts als 4 edificis.
- Unes 100 antennes WiFi.
- Una centraleta telefònica amb capacitat per més de 300 números.
- Uns 200 telèfons fixos.
- Uns 100 telèfons mòbils.

e) Incidències mensuals:

- Aproximadament 300 incidències mensuals registrades.

En qualsevol cas aquesta descripció no implica que l'adjudicatari no s'hagi de fer càrrec dels canvis i nous equips que puguin anar entrant al MACBA. El MACBA disposa de diferents contractes per cada un d'aquests conceptes que estan en constant evolució pel que durant la durada del contracte es podrien produir canvis en les estacions de treball, elements de xarxa, telefonia o programari a les que l'adjudicatari també haurà de donar suport.

f) Programari base a utilitzar i mantenir:

- Per a la gestió d'incidències serà SysAid IT on, com a mínim, per a cada incidència hi constarà:
 - Identificador únic.
 - Identificació de l'usuari i/o equip afectat.
 - Descripció breu de la incidència.
 - Data i hora de recepció de la incidència.
 - Data i hora de resolució de la incidència.
 - Descripció de la solució realitzada.
 - Estat de la incidència (nova, oberta, en espera, resolta,).
- Per a comunicació i video trucades: Microsoft Teams.
- Per a la connexió remota: Anydesk principalment.
- Per la gestió del domini: Microsoft Active Directory.
- Paquet ofimàtic i de correu: Office 365.
- Sistemes operatius a mantenir: Windows 11 Professional i alguns Apple Mac Os
- Principals solucions de programari instal·lades a les estacions de treball:
 - Eina de tiqueting amb Euromus.
 - ERP amb Oracle eBusiness Suite.
 - Autocad

- Diferents eines del paquet Adobe
- Seu electrònica d'EsPublico
- POVI i SAP de l'Ajuntament de Barcelona
- Paquets de disseny i gestió de PDF i imatges d'Adobe.
- CRM Microsoft Dynamics.
- Repositori DSpace.
- Eina de gestió de col·leccions amb MuseumPlus i Coeli.
- Navegadors: Edge, Explorer, Chrome, Firefox, Safari.

Aquesta llista reflecteix el programari utilitzat en l'actualitat. No es tracta d'una llista amb caràcter limitatiu, es podrà veure modificada per la incorporació d'altre programari que el MACBA consideri adient per a l'execució de la seva activitat, i formarà part de l'abast del contracte.

4 TASQUES DEL SERVEI

La tasca principal del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (Helpdesk) del MACBA serà la d'ajudar als usuaris en l'ús dels seus equips (maquinari i programari) davant qualsevol incidència o consulta. Com s'ha esmentat anteriorment les incidències arribaran principalment via l'eina de gestió d'incidències SysAid IT tot i que també s'inclou l'atenció via correu electrònic, telèfon o qualsevol altre mitja a disposició dels usuaris. En concret el servei inclou:

- Rebre, atendre, resoldre i escalar les incidències, peticions, consultes o problemes reportats pels usuaris del MACBA via l'eina de helpdesk SysAid IT (o telèfon, correu electrònic, Microsoft Teams, o qualsevol altres mitja a disposició de l'usuari en cas de no disposar d'accés a SysAid IT).
- Resolució d'incidències de maquinari i de programari.
- Gestió amb els proveïdors de les reparacions d'equips en garantia.
- Instal·lació de programari, maquinari i perifèrics.
- Ajuda en el muntatge d'activitats que es produeixin al museu en relació a sistemes (tirades de cablejats de xarxa temporals i moviments d'ordinadors principalment).
- Reinstal·lació i/o reconfiguració i manteniment d'equips (equips d'impressió multifunció, estacions de treball, telèfons, mòbils, tauletes, perifèrics,...).
- Maquetació de estacions de treball en base a imatges creades pel departament de Organització i Sistemes del MACBA basades en Windows 10 o versions posteriors.
- Instal·lació i manteniment d'aplicacions ofimàtiques (Office, eines d'Adobe, Autocad, Euromus, Museum Plus,...).
- Execució de tasques dels directori actiu (Active Directory AD) de primer nivell seguint protocols establerts (com per exemple el reset d'un password o el canvi d'un usuari d'unitat organitzativa).
- Preparació i instal·lació de nous llocs de treball.
- Trasllat d'equips dins un mateix edifici o entre edificis.
- Suport al personal del departament d'Organització i Sistemes del MACBA.
- Substitució d'equips avariats que s'hagin d'enviar al proveïdor per equips en stock de les mateixes característiques.
- Gestió d'inventari d'equips incloent altes baixes i modificacions tant de estacions de treball, com perifèrics, programari i telefonia.
- Elaborar la documentació necessària per a la formació d'usuaris d'eines bàsiques.
- Mantenir les dades dels processos de gestió d'incidències recollides a SysAid IT per tal de poder elaborar els informes de seguiment del servei.

- En aquest moments en que el MACBA treballa amb un model de treball híbrid que combina presencialitat amb treball des de casa caldrà atendre incidències també als usuaris que treballen des de casa.

El servei proveït pel licitador serà el receptor en primera instància de la incidència amb l'objectiu de resoldre-la. En cas de no poder l'escalarà:

- bé al següent nivell de servei intern del MACBA.
- bé directament al proveïdor del servei afectat (proveïdor de telefonia connectivitat, servei d'impressió,...). Es facilitaran instruccions precises sobre aquests procediments així com un detall actualitzat amb el proveïdors oferint servei al MACBA en el moment de la realització del servei que inclogui el contacte detallat així com la manera d'obrir-hi una incidència.

El servei no inclou per tant la reparació de les avaries de maquinari però si l'escalat al proveïdor corresponent o la gestió de garanties davant els fabricants.

En qualsevol cas l'adjudicatari ha d'assumir el control, gestió i coordinació de la incidència fins a la seva completa i satisfactòria resolució.

Davant una incidència d'afectació general el servei proveït pel licitador realitzarà la funció de Punt d'Informació als usuaris.

5 CONDICIONS D'EXECUCIÓ, HORARIS I ACORDS DE NIVELLS DE SERVEI

Com s'ha esmentat prèviament el servei constarà d'un tècnic presencial al MACBA. La prestació del servei ha de cobrir tots els mesos de l'any inclosos els períodes de vacances de dilluns a divendres sense incloure caps de setmanes ni festius de la ciutat de Barcelona.

a) Horaris

- Pel que fa als horaris l'adjudicatari haurà de cobrir com a mínim els horaris següents:
 - Mes d'agost: 20 hores setmanals distribuïdes en 4 hores diàries de 09:30h a 13:30h.
 - Resta de mesos: 33 hores setmanals distribuïdes de dilluns a dijous de 09:00h a 14:00h i de 15:00h a 17:00h i els divendres de 09:00h a 14:00h.
 - El MACBA podrà canviar puntualment aquests horaris (sense que el número total d'hores a realitzar es vegi afectat), i avisant prèviament a l'adjudicatari amb una antelació mínima d'una setmana per tal de donar resposta a les necessitats de servei.

b) Pel que fa a la cobertura del servei per part del tècnic presencial, l'adjudicatari garantirà que:

- En cas d'indisposició del tècnic habitual que cobreix el servei al MACBA un altre tècnic suplent el substituirà amb com a mínim els mateixos coneixements.
- En el períodes de vacances del tècnic habitualment desplaçat al MACBA serà substituït per un tècnic suplent.
- Els traspassos de funcions, formació i estats de la qüestió entre tècnics corren a càrrec del l'adjudicatari mitjançant els propis tècnics i el seu coordinador.
- El MACBA formarà al primer tècnic habitual i serà tasca de l'adjudicatari formar els tècnics suplents de la manera que consideri adient tenint present fer-los actualitzacions en el coneixement de l'estat del servei al MACBA com a mínim de manera trimestral.
- Els tècnics de nova incorporació hauran de rebre per part de l'adjudicatari la formació necessària per desenvolupar les seves tasques. Haurà de ser una formació in situ i no inferior a una setmana.

c) Acords de nivell de servei (ANS):

- S'estableix el temps de resposta (TR) com el temps transcorregut en hores entre el moment en què es notifica una incidència i el moment en què el tècnic de l'empresa adjudicatària farà la primera actuació. El **TR** s'estableix en un màxim de **4 hores**.
- S'estableix el temps màxim de resolució (TMR) com el temps transcorregut en hores entre la notificació de la incidència i la resolució de la mateixa o, en cas de no ser una incidència que pugui resoldre el primer nivell, el seu escalat al proveïdor corresponent o el següent nivell de suport del MACBA. En aquests casos començarà a comptar l'ANS específic de cada proveïdor sense afectar els ANS de l'adjudicatari. El **TMR** s'estableix de manera general en **24h** per a qualsevol incidència i en 48h quan es tracti de la instal·lació de nous llocs de treball o tasques similars.
- Pel recompte d'hores tant de TR com de TMR només computaran en l'horari del servei establert en aquest mateix apartat.
- L'adjudicatari designarà un responsable del servei per a la interlocució, coordinació i seguiment del servei amb el MACBA. Aquesta persona no podrà ser la mateixa que el/la tècnic/a presencial designat.
- Aquest responsable qualificat coordinarà al tècnic presencial i és reunirà amb el departament d'Organització i Sistemes del MACBA mitjançant reunions, com a mínim semestrals, per determinar les prioritats d'acció i avaluar el rendiment del servei proporcionat.
- En aquestes reunions de seguiment l'empresa adjudicatària aportarà Informes de Compliment de Servei (ICS) indicant punts rellevants, temes pendents i futurs, mesures d'acompliments d'aquets ANS i informació complementària que consideri.
- En cas d'indisposició sobtada i no prevista del tècnic habitual la cobertura amb un tècnic suplent no podrà trigar més de 24 hores.
- En la compliment de les seves funcions l'adjudicatari haurà d'anar fent de manera continua una anàlisi de les incidències produïdes i si com a resultat de l'anàlisi es pot concloure que hi ha elements de maquinari o de programari defectuosos a nivell general l'adjudicatari haurà de reaccionar proactivament per a donar una solució global al problema i no esperar a que el problema es reproduïxi un per un a tots els equips potencialment afectats proposant les mesures correctives que consideri adients.

6 EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de garantir la capacitat i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en el present plec.

L'equip de treball de l'adjudicatari haurà d'estar format com a mínim per:

- 1 tècnic/a de suport helpdesk presencial al MACBA.
- Mínim 1 tècnic/a suplent. Es requereix un mínim d'un tècnic suplent degudament format per l'adjudicatari. Aquest suplent haurà de comptar amb els mateixos coneixements s'exigeixen al tècnic de suport helpdesk presencial adscrit al servei. L'adjudicatari podrà formar els tècnics suplents que consideri necessaris. Aquests tècnics han de servir per cobrir períodes de vacances, assumptes propis i indisposicions del tècnic habitual.
- En cas d'indisposició sobtada i no prevista del tècnic habitual la cobertura amb 1 tècnic/a suplent no podrà trigar més de 24 hores.
- 1 coordinador/a del servei no presencial amb la dedicació que l'adjudicatari consideri necessària per a la correcta execució del contracte i que serà la persona encarregada de coordinar les tasques del tècnic presencial al MACBA així com de coordinar els traspassos entre el tècnic habitual i els suplents i en general de coordinar els torns de treball. També serà la persona encarregada d'elaborar i presentar els informes semestrals per a les reunions de seguiment.

Els perfils hauran de complir entre d'altres amb els següents requisits d'experiència professional i coneixements tècnics:

- Coordinador/a: 3 anys d'experiència professional en gestió d'equips de tècnics de camp que donen serveis tècnics i suport TIC a usuaris.
- Tècnic/a de suport adscrit a l'execució del servei amb l'experiència i coneixements següents: Tenir experiència demostrable en l'administració de sistemes i gestió d'incidències d'una instal·lació que compti amb:
 - ITSM (SysAid o similar.)
 - ERP (Oracle EBS incloent Java Forms o similar)
 - Sistemes d'impressió integrada (multifuncions Ricoh i servidors Papercut o similar)
 - GLPI + OCS (Microsoft Intune)
 - ERP (SAP Multiempresa)
 - Virtualització (Vmware)
 - Programari control horari (VisualTime)
 - Wifi (Meraki)
 - Tallafocs (SonicWall)

- Centralita telefònica VoIP (Alcatel)
- Microsoft 365 Admin Center (Exchange, Teams, Sharepoint,...)
- Microsoft 365 gestió d'aplicacions, llicències, usuaris i directives.
- Cabina de discos (Cisco)
- Commutadors (Cisco)
- Còpies de Seguretat (Veeam Backup)
- Còpies de seguretat (robot de cintes magnètiques HP)
- Antivirus (Microsoft Defender)
- Protecció spam, malware i phishing (Cisco Umbrella i Cisco ISE)
- VPN (SonicWall NetExtender)
- GPOs i Gestió de quotes (Active Directory i Azure Entra ID)
- Connexió remota (Terminal Server i AnyDesk)
- Servidor WEB (AWS)
- Sistemes Operatius (Windows, Mac OS, Apple IOS, Android)
- Gestió de certificats digitals en equips i servidors (TCAT i eines AOC)
- Seu electrònica (EsPublico)
- Instal·lació i gestió de llicències de productes (Microsoft, Autodesk i Adobe)
- Sistemes de video conferencia (Teams i Cisco Room)
- Gestió de dispositius Apple (Apple Bussines Manager)

El nivell de competència pels punts mencionats ha de ser el que s'adquireix amb un mínim de nou mesos de treball amb l'eina.

L'equip de treball encarregat de realitzar les prestacions objecte del contracte estarà format pels tècnics que l'adjudicatari hagi compromès en la seva oferta.

L'adjudicatari vetllarà per dotar de la màxima estabilitat a aquest equip de manera que el coordinador i els tècnics siguin estables durant tota l'execució del contracte. En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi aquest s'haurà d'informar amb una antelació mínima d'un mes i el MACBA l'haurà d'aprovar. Un cop aprovat el canvi es farà de forma que el servei no es vegi afectat i sempre hi hagi un tècnic presencial al MACBA degudament format. En el cas que el servei no estigui degudament cobert s'aplicaran les penalitats establertes al PCAP.

El MACBA és reserva el dret d'estudiar el perfil de l'equip tècnic que proposi l'adjudicatari prèviament a l'inici del servei.

El MACBA podrà sol·licitar de forma justificada i previ avís d'un mes el canvi d'un o varis tècnics o coordinadors sense limitació del número de canvis, per manca de rendiment i/o inobservança de les normes de conducta establertes. El nou personal assignat haurà de complir amb els requisits i solvència establerts en el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques.

Els tècnics presencials al MACBA així com el coordinador disposaran dels medis tècnics per a realitzar les seves funcions. El coordinador haurà de disposar d'un número de telèfon mòbil per poder-lo localitzar durant els horaris de feina establerts al contracte en cas de ser necessari.

La maquinària, el material i els equips que com a mínim han d'estar a disposició del licitador així com les capacitats funcionals mínimes de cadascun d'ells són els següents:

- Material necessari per a la correcta realització de cadascun dels treballs, tals com ordinadors/portàtils i accés a programes i llicències per a realitzar els treballs objecte d'aquest contracte.

7 COMPORTAMENT I DISCIPLINA

Pel que fa al comportament el personal de l'empresa adjudicatària haurà de demostrar en tot moment:

- Dinamisme i motivació en l'exercici de la seva activitat laboral.
- Cortesia i amabilitat tant amb el personal del MACBA com amb qualsevol col·laborador o usuari del museu.
- Atenció i capacitat de resposta el més ràpidament possible a les observacions del personal del MACBA

Pel que fa a la disciplina l'empresa adjudicatària es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies del MACBA.

Està prohibit pel personal de l'empresa adjudicatària:

- Menjar a l'interior de qualsevol dependència del MACBA que no sigui específica per a aquest ús.
- Fumar a qualsevol dependència del MACBA.
- Introduir i consumir a l'edifici begudes alcohòliques o entrar al MACBA en estat d'embriaguesa.
- Provocar desordres de qualsevol tipus, en els locals de treball i en general en qualsevol dependència de l'edifici.
- Faltar al respecte al qualsevol membre del personal o a qualsevol usuari o col·laborador del Museu.
- No podran fer-se ajudar en la realització dels seus treballs per personal aliè a l'empresa que no estigui autoritzat pel MACBA.

El personal del MACBA podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars, que pugués establir el MACBA i els seus representants.

8 **FALTES I SANCIONS**

El contractista resta subjecte a les responsabilitats i sancions establertes en el Plec de clàusules administratives generals. A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen:

a) Faltes molt greus:

- La manifesta incapacitat tècnica o negligència, provada, en relació amb el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte.
- La realització de treballs defectuosos que provoquin danys molt greus al servei i que causin un dany directe i d'importància a l'interès del MACBA.
- La incompareixença reiterada al lloc de treball (tres o més vegades en un trimestre); la manca de compliment dels acords de nivell de servei ANS establerts (tres o més vegades en un mes); l'omissió d'informació que pugui afectar el desenvolupament del treball i qualsevol actitud o negligència que pugui afectar greument els objectius del treball.
- En cas de indisposició sobtada del tècnic habitual la no cobertura del servei per part d'un altre tècnic degudament format en un temps màxim de les 24 hores.
- La vulneració del deure de confidencialitat.
- La reiteració en la comissió de faltes greus més de tres vegades en un trimestre.

b) Faltes greus:

- Tractes incorrectes amb el personal del MACBA.
- La manca de compliment dels acords de nivell de servei ANS establerts (tres o més vegades en un trimestre).
- La reiteració en la comissió de faltes lleus, tres o més vegades en un trimestre.
- La no compareixença a les reunions de seguiment establertes
- La no entrega de la documentació de seguiment del servei requerida
- El reiterat incompliment en una correcta facturació.

c) Faltes lleus:

- Tindran caràcter d'infraccions lleus totes les altres no previstes anteriorment i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els plec de condicions, sempre que siguin en perjudici lleu del servei.

Qualsevol fet considerat falta, s'informarà a l'interlocutor coordinador del contracte.

Les faltes establertes en aquest informe se subjecten, segons llur tipificació, al règim de sancions i altres responsabilitats previst al Plec de clàusules administratives generals.



El termini per a imposar la corresponent penalitat o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

Barcelona, a la data de signatura.

El CAP de Sistemes,

Toni Lucea