



CONTRACTE DE SERVEIS amb mesures de contractació pública sostenible

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT EN LA GESTIÓ DE LES TROBALLES, DE L'OFICINA DE TROBALLES DE L'ÀREA DE RECURSOS I TRANSFORMACIÓ DIGITAL, AMB CARÀCTER RESERVAT D'ACORD AMB LA DISPOSICIÓ ADDICIONAL 4^a LCSP, I MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.



Índex

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.A. TRANSPORT I LOGÍSTICA DE MAGATZEMS	4
2.A.1. RECOLLIDA DE REMESSES ALS GRANS PORTADORS: GUÀRDIA URBANA I MOSSOS D'ESQUADRA	5
2.A.2. ENTREGA, EMMAGATZEMATGE I RECOLLIDA DE REMESSES A L'OFICINA DE TROBALLEES.	6
2.A.3. TRASLLAT I ENTREGA DELS OBJECTES.	8
2.B. SUPORT EN LA GESTIÓ DE LES TROBALLEES DE LA CIUTAT	8
2.B.1. RECEPCIÓ, ALTA, I GESTIÓ DE LES REMESSES, TROBALLEES I OBJECTES:	8
2.B.2. EMMAGATZEMATGE I CUSTÒDIA DELS OBJECTES	12
2.B.3. PREPARACIÓ I/O ENVIAMENT DE COMUNICACIONS RELACIONADES AMB EL RETORN DE LES TROBALLEES.....	15
2.B.4. PERIODE DE CUSTODIA FINALITZAT:.....	16
PREPARACIÓ I GESTIÓ DE LES REMESSES QUE S'HAN DE LLIURAR A L'OFICINA DE TROBALLEES	16
2.C. ORGANITZACIÓ, COORDINACIÓ, SUPERVISIÓ I CONTROL DEL PERSONAL I DEL SERVEI	18
CLÀUSULA 3. DIMENSIONAMENT ESTIMAT DEL SERVEI.....	23
CLÀUSULA 4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	23
CLÀUSULA 5. REQUISITS TÈCNICS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	25
CLÀUSULA 6. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	27
CLÀUSULA 7. SEGUIMENT, AVALUACIÓ I CONTROL DEL SERVEI CONTRACTAT	28
CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	31
ANNEX 1: DISPOSITIUS HARDWARES: CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	32
ANNEX 2: TERMINOLOGIA BÀSICA I SIGLES DE REFERÈNCIA	35
ANNEX 3: TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE.	37
ANNEX 4: TAULA RESUM DE L'APARTAT 2.B.3.	40
ANNEX 5: ADRECES I HORARIS DE RECOLLIDES I ENTREGUES	42
ANNEX 6: OBJECTES NO ADMESOS PER L'OFICINA MUNICIPAL DE TROBALLEES DE BARCELONA	44
ANNEX 7: UBICACIÓ DELS OBJECTES AL MAGATZEM DE L'OFICINA DE TROBALLEES	46
ANNEX 8: GESTIÓ D'OBJECTES.	48
ANNEX 9: TAULA REFERÈNCIA DE LA QUANTITAT I TIPOLOGIA D'OBJECTES EMMAGATZEMATGS	50
ANNEX 10: TAULA DE MÈTODES DE SEGUIMENT, AVALUACIÓ I CONTROL DEL SERVEI CONTRACTAT	53



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte el servei de suport, en la gestió de les troballes, de l'Oficina Municipal de Troballes de Barcelona.

Es tracta d'un contracte reservat exclusivament a Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social (CETIS) i Empreses d'Inserció (EI), per a la inserció de col·lectius amb discapacitat o en situació o greu risc d'exclusió social, segons allò indicat a la Disposició addicional 4a LCSP.

L'Oficina de Troballes de Barcelona gestiona la recepció, custòdia i retorn dels objectes perduts en la ciutat de Barcelona, que han estat entregats per cossos policials, entitats de transport, persona trobadores particulars i/o d'altres.

El servei objecte del contracte, implica el desenvolupament i l'execució de determinades tasques de suport a l'Oficina de Troballes, com ho són les de recollida, recepció, registre, classificació, emmagatzematge, conservació, control, manipulació i tractament de dades, i trasllat de les troballes, segons el detall i requeriments ampliats a la clàusula 2: "**Tasques objecte del contracte**".

Les troballes que arriben a l'Oficina Municipal de Troballes de Barcelona provenen de:

- Persones particulars, als que en endavant anomenarem "**persona trobadores**".
- Col·lectius, als que en endavant anomenarem "**grans portadors**".

Els **grans portadors** són organitzacions/entitats que aporten regularment a l'Oficina de Troballes un gran volum d'objectes perduts que anomenarem "**remeses**".

S'inclouen dintre de la classificació de "grans portadors":

Cossos policials (Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra)

Organitzacions/empreses de transport (TMB, FGC...)

Ajuntaments d'altres municipis.

Consolats i ambaixades

Taxistes

Altres entitats diverses

Botigues, museus, fires, etc.

L'empresa adjudicatària prestarà suport a l'Oficina de Troballes en la gestió de les troballes, principalment les relacionades amb els anomenats "grans portadors".

Important:

L'empresa adjudicatària **NO farà atenció a la ciutadania.**

L'atenció presencial a la ciutadania, es farà **únicament des de l'Oficina de Troballes** i serà una tasca exclusiva del seu personal.

L'Annex 2 del present document, recull la terminologia de referència i les sigles específiques que poden anar sortint en els documents del present contracte.

L'Annex 3 d'aquest plec presenta una taula esquemàtica amb les "tasques objecte del contracte" i les periodicitats assignades.

CLÀUSULA 2. TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE

En aquesta clàusula es descriuen detalladament les tasques objecte del contracte i les comeses que es compromet a assolir i desenvolupar, de manera eficaç i eficient, l'empresa adjudicatària.



Previ a l'inici del servei objecte del contracte:

Previ a l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, és necessari que l'empresa que finalitza el contracte anterior efectui el traspàs del servei, de manera ordenada, verificable i segura, alhora que la nova empresa adjudicatària estigui disponible i preparada per assumir-lo.

Per aquest motiu, cal un període de coincidència entre ambdues empreses, en el que la nova empresa adjudicatària haurà d'efectuar les accions prèvies de preparació del servei, abans de l'inici de la seva execució:

- **Recepció de les troballes i els objectes al seu magatzem. Ubicació i anotació a l'aplicació informàtica.**
- **Recollida i revisió de la documentació relacionada.**
- **Formació inicial del seu personal.**
- **Altres tasques de coordinació i/o preparació prèvies a l'inici del servei objecte del contracte**

El període de coincidència d'ambdues empreses -la sortint i l'entrant- necessari per garantir un traspàs eficient i segur, s'iniciarà els **15 dies hàbils previs** a la data final del contracte encara vigent de l'empresa sortint, i a la data d'inici efectiu del nou contracte per l'empresa entrant.

Durant aquests 15 dies hàbils previs a la data d'inici efectiu del nou contracte, l'empresa adjudicatària entrant haurà d'efectuar les actuacions preparatòries del servei informades, i altres que siguin necessàries.

Durant aquest període, l'empresa sortint lliurarà les "**actes dels lliuraments parcials**" de les troballes que vagi efectuant al magatzem de la nova adjudicatària, qui les haurà d'anar distribuint en les seves ubicacions de magatzem.

Les actes hauran d'informar la data de lliurament i de recepció, les troballes i objectes que han sigut objecte d'entrega

Simultàniament al traspàs de troballes i documents, l'empresa sortint anirà compartint el seu coneixement sobre el servei amb l'empresa entrant.

Previ a l'últim dia de coincidència d'ambdues empreses, l'empresa adjudicatària entrant ja haurà rebut l'inventari final detallat de totes les troballes (les ja recepcionades i les que puguin estar pendents i que es recepcionaran en aquell moment), amb especificació de quantitats i agrupacions de lliurament, i amb la documentació que quedi pendent de lliurament.

Aquest inventari final, haurà de ser validat per les dues empreses, en presència de representants de l'òrgan de contractació. Implicarà també la signatura de l'acta final.

Tasques objecte del contracte:

2.A. TRANSPORT I LOGÍSTICA DE MAGATZEMS

2.B. SUPORT EN LA GESTIÓ DE LES TROBALLES DE LA CIUTAT

2.C. ORGANITZACIÓ, COORDINACIÓ, SUPERVISIÓ I CONTROL, DEL PERSONAL I DEL SERVEI

2.A. TRANSPORT I LOGÍSTICA DE MAGATZEMS

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

2.A1. La recollida de remeses dels grans portadors: Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra.

2.A2. L'entrega, l'emmagatzematge i la recollida de remeses a l'Oficina de Troballes

2.A3. Trasllat i entrega d'objectes en situacions específiques, i un cop finalitzat el seu període de custòdia.



2.A.1. RECOLLIDA DE REMESSES ALS GRANS PORTADORS: GUÀRDIA URBANA I MOSSOS D'ESQUADRA

L'empresa adjudicatària haurà de recollir **diàriament** les remeses d'aquests dos grans portadors:

- Guàrdia Urbana (GUB)
- Mossos d'Esquadra

Circuit i punts de recollida:

L'Annex 5 recull tant les adreces, com els dies establerts de recollida de les remeses a aquests grans portadors. A partir d'aquestes dades, l'empresa adjudicatària dissenyarà i pactarà la seva proposta de circuit de recollides (diari, setmanal i mensual), amb la persona responsable de l'Oficina de Troballes i els tècnics de l'Ajuntament.

Durant l'execució del contracte, davant alguna necessitat o quan alguna circumstància ho justifiqui, l'Oficina de Troballes podrà alterar el circuit de recollida pactat.

També podrà demanar de manera puntual i/o extraordinària, la recollida de les troballes d'un lloc determinat -no contemplat a l'Annex 5- dintre del Municipi de Barcelona. Aquests casos es limitaran a un **màxim de 4 recollides mensuals**.

Procediment d'acceptació i recollida:

Els grans portadors (GU i Mossos) demanaran la recollida a l'empresa adjudicatària per correu electrònic, adjuntant l'albarà o ofici (s'anomena "ofici" quan són albarans de cossos policials) amb la informació de la remesa, i el detall de les troballes i objectes que aquesta inclogui.

Per qüestions d'agilitat en la gestió, i per facilitar una correcta traçabilitat, cada remesa podrà incloure un màxim de 50 troballes. Cada troballa anirà amb els seus objectes relacionats. De manera que si per ex. en una mateixa entrega s'han de lliurar 95 troballes, caldrà fer-ho en dues remeses (cada remesa en una saca), una podria contenir 50 troballes i l'altra 45. Cada una anirà relacionada amb el seu albarà corresponent.

L'Oficina de Troballes estarà en còpia als correus.

Aquesta informació, s'haurà d'enviar -com a mínim- 24 hores abans que s'hagi d'efectuar la recollida.

Si l'Oficina de troballes ho considera, es pot donar alguna situació excepcional de sol·licitud de recollida amb una antelació inferior.

Els objectes de grans portadors seran acceptats sempre i quan: hagin estat relacionats a l'albarà (ofici) i aquest doni la informació necessària i suficient de les troballes i els objectes, per tal procedir a la seva identificació i traçabilitat.

En cas de conèixer qui és el persona trobadora, els cossos policials adjuntaran a l'albarà (o ofici) un document anomenat "acta", amb les dades personals i de contacte, i la informació relativa a la troballa. L'empresa adjudicatària haurà de mecanitzar aquesta informació a l'aplicació informàtica.

En resum, per procediment es demana que l'albarà de cada remesa contingui la informació mínima necessària de les troballes i objectes que conté:

- Informació a l'encapçalament de l'albarà (anomenat "ofici" en el cas de cossos policials):

- Entitat portadora que fa el lliurament
- Data de lliurament
- Número identificador del lliurament (nº de precinte, nº de sortida etc.. depenent del portador)
- Altres indicacions que puguin ser diferenciadores d'una remesa (ex. Valor)



- Informació al cos de l'albarà:

- Enumeració de les "troballes" que conté la remesa.
- A cada troballa:
 - Enumeració i breu descripció dels objectes que conté o que venen relacionats amb la troballa, amb les principals característiques de cadascú i els números d'identificació quan correspongui: Ex. Cartera marca "x" de pell marró, amb DNI nº..., a nom de
 - Lloc i data de trobament (sempre que es disposi)
 - Dades de la persona propietària (quan sigui possible)
 - Dades de la persona trobadora (si es coneixen).
 - Si la troballa inclou diners, especificar quantitat i divisa.

Tot i l'obligació dels grans portadors de treballar sempre amb albarans electrònics, es podrà donar alguna situació excepcional d'acceptació -per part de l'Oficina de Troballes- d'albarans en altres formats, com podria ser un albarà en format paper. Si es dona aquesta situació, l'empresa adjudicatària haurà d'escanejar l'albarà i guardar-lo a on correspon de l'aplicació informàtica.

Al moment de la recollida física de les remeses a l'adreça del portador, l'empresa adjudicatària validarà que es corresponguin amb el que s'informa a la documentació rebuda prèviament (número de precinte, valor o no, ..). Es signarà el corresponent albarà "conforme llevat d'examen".

L'Oficina de Troballes supervisarà (especialment a l'inici del contracte) i avisarà l'adjudicatària en cas de qualsevol incidència o desviació, com per ex.: informació deficient en la petició de recollida; objectes dubtosos que no s'han d'acceptar ni recollir, etc.

Davant d'aquestes situacions, l'empresa adjudicatària haurà d'informar als grans portadors les decisions/mesures oportunes, com per ex.: eliminar l'objecte de l'albarà i treure'l de la remesa. L'Annex 6 del present plec llista els objectes no admesos, és a dir, que no es poden recollir ni custodiar.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat dels objectes durant el seu trasllat.

Amb la remesa a les seves instal·lacions, l'empresa adjudicatària efectuarà l'acarament entre els objectes llistats i els recollits físicament. En cas de discrepància o d'haver-hi alguna incidència, l'haurà de comunicar al portador mitjançant correu electrònic amb còpia a l'Oficina de troballes, i reclamar l'actuació que correspongui per part del portador.

Posteriorment, introduirà la informació bàsica de la remesa a l'aplicació informàtica (recepció informàtica, ja que no és possible fer un abocament automàtic de dades), com a pas previ a l'alta o registre complet de les troballes i dels objectes que la remesa inclogui. Aquest procés s'explica a l'apartat 2.B.1. *"RECEPCIÓ, ALTA, I GESTIÓ DE LES REMESES, TROBALLES I OBJECTES"*.

Un cop registrades troballes i objectes, l'empresa adjudicatària:

- Emmagatzemarà al magatzem propi, les troballes que hagin de custodiar.
- Traslladarà a l'Oficina de Troballes, i emmagatzemarà en aquesta, les troballes i els objectes que s'hagin de custodiar a l'Oficina. S'explica a l'apartat a continuació.

2.A.2. ENTREGA, EMMAGATZEMATGE I RECOLLIDA DE REMESES A L'OFICINA DE TROBALLES.

1. L'empresa adjudicatària, haurà d' entregar diàriament a l'Oficina de Troballes, les troballes i els objectes que han de ser custodiats a l'Oficina.

Aquestes troballes i objectes, prèviament registrades per l'empresa adjudicatària, hauran de ser traslladades, entregades i emmagatzemades per aquesta en el magatzem de l'Oficina de



Troballes.

Objectes a que es fa referència:

- Objectes de valor o susceptibles de ser-ho (veure descripció a l' **annex 2** del present document)
- Objectes amb persona propietària identificada, que disposi de dades de contacte per poder enviar-li una comunicació
- Altres, com per exemple objectes reclamats per l'Oficina de Troballes.
- També cal traslladar altres objectes -especialment documentació- que són enviats per l'Oficina de Troballes -per correu postal certificat- a determinades entitats (altres ajuntaments, consolats o ambaixades; a Prefectura Superior de Policia, CatSalut etc.)

El trasllat i lliurament dels objectes a l'Oficina de Troballes s'ha d'informar a l'aplicació informàtica (AOT). S'està treballant en una aplicació específica per gestionar les remeses des d'una tauleta o telèfon mòbil. Aquesta aplicació permetrà la selecció de les remeses que s'hagin de traslladar, l'enviament, i el canvi informàtic d'ubicació de les troballes a on correspongui del magatzem de l'Oficina de Troballes.

Si per causes tècniques o per qualsevol altre motiu, la informació de les troballes i objectes que es traslladen no quedés registrada, serà obligació de l'empresa adjudicatària llistar-les en un albarà en format electrònic (PDF, WORD o un altre) que haurà de ser validat i signat pel personal de l'Oficina de Troballes.

2. L'empresa adjudicatària haurà d'emmagatzemar els objectes lliurats a l'Oficina de Troballes:

L'empresa adjudicatària haurà de dipositar cada troballa a la ubicació del magatzem de l'Oficina de Troballes que correspongui, deixant constància a l'aplicació informàtica.

3. L'empresa adjudicatària haurà de recollir diàriament en l'Oficina de Troballes, les remeses que altres grans portadors hagin lliurat.

Recordem que a l'apartat 2.A.1.s'estableix que l'empresa adjudicatària haurà d'efectuar la recollida de les remeses a les dependències de Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra.

La resta de "grans portadors" porten ells, o fan arribar les remeses **a l'Oficina de Troballes**:

- Transports Metropolitans de Barcelona
- Ferrocarrils Generalitat de Catalunya
- Altres Ajuntaments
- Consolats i ambaixades
- Serveis de taxi
- Promotors de fires, concerts, etc..
- Altres (comerços locals, museus, etc.)

L'Oficina de Troballes recepciona, però no gestiona aquestes remeses, que hauran de ser recollides diàriament per l'empresa adjudicatària i traslladades al seu magatzem per a la posterior gestió: revisió d'albarans i acarament, registre de les troballes i dels objectes relacionats, emmagatzematge, i qualsevol altra acció que segons cada cas hi correspongui.

La responsabilitat de la revisió i coincidència entre els objectes que figuren als llistats o albarans i els objectes que es recullen o s'entreguen, serà de l'empresa adjudicatària. En cas de discordança o incidència caldrà informar a l'Oficina de Troballes per tal que ho traslladi al portador que es tracti.

Els objectes s'han de traslladar i emmagatzemar de manera que es garanteixi la conservació en el mateix estat que van ser recollits.



Les tasques d'aquest apartat "2.A2. *Entrega, emmagatzematge i recollida de remeses a l'Oficina de Troballes*" s'hauran d'executar diàriament per l'empresa adjudicatària entre les 8.30 i les 10 hores del matí. Puntualment i de manera extraordinària es podrà canviar justificadament aquest horari, finalitzant les tasques com a màxim a les 12 hores del migdia.

El servei no disposa de plaça d'aparcament reservada. L'empresa adjudicatària haurà de consultar i complir amb les restriccions horàries d'accés i d'estacionament de vehicles de la zona on està ubicada l'Oficina. (Carrer Ciutat, 2 de Barcelona).

2.A.3 TRASLLAT I ENTREGA DELS OBJECTES.

Trasllat i entrega dels objectes en les circumstàncies que s'informen:

1- En situacions específiques:

Es poden donar situacions molt puntuals en les que l'empresa adjudicatària hagi de traslladar una troballa reclamada per Guardia Urbana o Mossos d'Esquadra a la seva dependència, o reclamada per un jutge.

Altra situació específica podria ser la necessitat excepcional d'algun trasllat urgent i/o extraordinari, dintre del municipi de Barcelona. En aquests cas l'empresa adjudicatària hauria de garantir el transport abans de les 24 hores següents (en dies hàbils) a la petició efectuada per l'Oficina de Troballes

2- Un cop finalitzat el període de custòdia:

L'empresa adjudicatària lliurarà a l'Oficina de Troballes les troballes amb persona trobadora, el dia laborable següent al dia que finalitzi el període de propietari. Aquestes troballes aniran diferenciades. Excepció: els dispositius electrònics, que hauran de ser tractats per eliminar les dades de caràcter personal abans de ser lliurats a les persones trobadores.

La resta de troballes que hagin finalitzat el període de custòdia seran lliurades setmanalment, tot i que sempre que sigui possible, per tal d'evitar acumulacions, es podran lliurar més d'un cop a la setmana, fins i tot diàriament.

Per les troballes que s'hagin de destinar i lliurar a Punt Verd de Zona (des d'on s'adreçaran a reciclatge/reutilització) es farà un **lliurament setmanal**, conjuntament amb les que siguin recollides a l'Oficina de Troballes.

En qualsevol dels casos anteriors les troballes hauran d'estar classificades segons la seva destinació (detall a l'apartat 2.B.4).

En casos puntuals i/o extraordinaris, l'Oficina de Troballes podrà demanar a l'empresa adjudicatària entregar els objectes en una adreça determinada dintre del Municipi de Barcelona. Aquesta demanda es limitarà a **un màxim de 4 entregues mensuals**.

2.B. SUPORT EN LA GESTIÓ DE LES TROBALLES DE LA CIUTAT

2.B.1. RECEPCIÓ, ALTA, I GESTIÓ DE LES REMESES, TROBALLES I OBJECTES:

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar diàriament, les següents tasques:

1. Recepció

L'empresa adjudicatària recepcionarà al seu local totes les remeses recollides diàriament, tant a GU i Mossos, com a l'Oficina de Troballes (i puntualment, si es dona el cas, a altra adreça de recollida, dins del municipi de Barcelona). introduir la informació bàsica de cada remesa, i dels objectes, a l'aplicació informàtica.

Aquest procés de recepció, coincidirà normalment amb l'entrada física de les remeses al local de l'empresa adjudicatària. No es tracta d'un abocament automàtic de dades, suposa la



introducció a l'aplicació informàtica de la informació bàsica de cada remesa: portador , codi de lliurament del portador, magatzem que recepciona, nº troballes de la remesa, observacions si hi calen i adjuntar albarà.

En algun cas excepcional, l'Oficina de Troballes pot haver efectuat aquesta recepció informàtica bàsica. En qualsevol cas, un cop al seu magatzem, l'empresa adjudicatària completarà el registre de totes les remeses, troballes i objectes relacionats.

La relació de troballes i objectes de la remesa –llevat d'alguna excepció informada- serà la mateixa que va ser prèviament comunicada i acceptada en la petició de recollida per correu electrònic. El responsable de la recollida haurà d'acabar i confirmar la coincidència de les troballes i objectes que es llisten amb les troballes i objectes físics. L'albarà es guardarà escanejat a la remesa que correspongui.

Davant qualsevol incidència en les remeses recollides a portador per l'empresa adjudicatària, caldrà contactar amb l'entitat portadora, informant -o consultant si cal prèviament- l'Oficina de Troballes.

La responsabilitat de la coincidència entre recompte i tipologia d'objectes que informa l'albarà i els objectes reals que es recepcionen, serà de l'empresa adjudicatària.

2. Alta/Registre de troballes i Objectes

Posteriorment a la recepció informàtica de les remeses, l'empresa adjudicatària formalitzarà l'alta o registre a l'aplicació, amb les dades de cada troballa i dels seus objectes relacionats:

- Dades de la persona propietària, en cas que estigui identificada o es pugui identificar.
- Dades de la persona trobadora, en cas que n'hi hagi.
Els cossos policials adjuntaran un document (acta) amb les dades de la persona trobadora, que caldrà introduir a l'aplicació informàtica.
- Data i lloc de trobament
- Per donar d'alta una troballa, es registrarà com a primer objecte, aquell que actuï com a contenidor de la resta, per ex. una cartera. Després, com a segon, tercer, quart objecte s'aniran registrant tots els objectes relacionats que aquesta pugui contenir (document d'identitat, targeta sanitària, diners...)
- Característiques: caldrà informar les que corresponguin a cada objecte (marca, model, color, material, etc.). En el cas dels objectes identificats amb número de sèrie o altres codificacions (telèfons mòbils, ordinadors portàtils, tauletes, algunes claus de vehicles, etc.), l'empresa adjudicatària haurà de cercar i anotar l'identificador a l'aplicació informàtica. En ocasions es tractarà de números de sèrie visibles a l'exterior de l'aparell. En d'altres (com és el cas dels telèfons mòbils) és possible que calgui alguna manipulació per obtenir aquesta informació.
- En cas d'informació important en algun document adjunt, aquest s'haurà d'escanejar i adjuntar al camp corresponentment de l'objecte.
- Informar la ubicació al magatzem
- Altres dades, com la destinació final de l'objecte en cas que no sigui recollit en termini
- Per completar l'alta informàtica, l'empresa adjudicatària haurà de **fotografiar** cada un dels objectes i guardar la imatge al camp relacionat corresponent.
No es podran fotografiar objectes que mostrin dades de caràcter personal (ex. documents d'identitat).
- En cas que algun objecte arribi al local deteriorat o amb desperfectes, l'empresa adjudicatària l'haurà de fer constar al camp "observacions" de l'aplicació informàtica. S'haurà de mostrar el seu estat a les fotografies i avisar la persona responsable de l'Oficina de troballes qui donarà les indicacions oportunes.

Finalitzada l'alta, l'aplicació informàtica torna una codificació a la **troballa** (que comença per **TR**), i una altra a cada un dels **objectes** relacionats a mida que es van registrant (comencen per **OB**).



La tasca de completar l'alta dels objectes, es realitzarà respectant en tot moment els acords de nivell de servei obligatoris que es descriuen a la clàusula 4: "Acords de Nivell de Servei", del present Plec.

3. Altres Gestions:

Realitzada l'alta informàtica, l'empresa adjudicatària, haurà d'efectuar altres tasques de gestió de les troballes, com són les d'embossar els objectes; etiquetar-los; cercar i completar les dades de la persona propietària per poder contactar amb ella i possibilitar el seu retorn; eliminar les dades personals dels equips i dels components electrònics, i d'altres tasques de gestió que es detallen al present plec.

Embossament dels objectes

- Els objectes hauran de ser conservats i emmagatzemats en bosses transparents, amb tancament tipus grip.
- Per temes de sostenibilitat, es recomana utilitzar bosses amb un mínim del 50% de material reciclat.
- L'empresa adjudicatària disposarà d'estoc de bosses, mínim en tres mides diferents que ella mateixa anirà considerant en funció de les mides dels objectes i dels estàndard de mercat. A mode de referència, es suggereixen les següents:

100 X 150 mm

180 X 250 mm

300 X 400 mm

- El cost de les bosses anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Per raons de sostenibilitat, no s'embossaran objectes de grans dimensions. Es consideren objectes de grans dimensions els de mida igual o superior a: 55 cm x 40 cm x 20 cm.
- També per raons de sostenibilitat i medi ambient, les bosses es reutilitzaran.
- En cas que els objectes arribin embossats dels grans portadors, i sempre que sigui possible, es reutilitzaran les bosses originals.
- Quan sigui necessari, s'ajustaran les bosses de plàstic a la troballa amb gomes elàstiques estàndard, reutilitzables i de diferents mides, amb cost a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Etiquetatge dels objectes:

- Posteriorment a l'embossament, l'empresa adjudicatària etiquetarà cada un dels objectes, de manera que el codi identificador de l'etiqueta quedi visible, amb la finalitat de facilitar la seva localització posterior.
- Les etiquetes no es poden col·locar directament sobre els objectes. S'han d'enganxar sempre sobre les bosses. En cas que es tracti d'objectes de grans dimensions, o d'altres que no es puguin embossar, les etiquetes s'enganxaran sobre etiquetes penjants o es seguiran les instruccions de la persona responsable de l'Oficina de Troballes.
- En cas que siguin bosses reutilitzades, s'aniran superposant les noves etiquetes a sobre de les antigues, assegurant que el codi visible correspongui a la troballa que es custòdia.
- El cost de les etiquetes anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Es treballarà amb dues mides d'etiqueta. S'utilitzarà una o l'altra en funció de la dimensió de l'objecte, a criteri de l'empresa adjudicatària. Les mides aproximades de les etiquetes seran:
75 x 100 mm
75 x 50 mm
- Per temes de sostenibilitat, es recomana fer servir etiquetes de paper 100% reciclat, amb adhesiu sense solvents.

A continuació de les tasques d'embossament i etiquetatge, l'empresa adjudicatària haurà de disposar les troballes a la ubicació corresponent del magatzem. Les tasques relatives a l'emmagatzematge es descriuen a l'apartat **2.B.2.** del present document: "*Emmagatzematge i custòdia dels Objectes*".



Identificació de les persones propietàries:

Amb l'objectiu de maximitzar les possibilitats de retorn dels objectes, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar accions de cerca per tal d'identificar les persones propietàries de les troballes i poder completar les dades de contacte. En cas necessari, les cerques es faran en bases de dades municipals.

Si es disposa únicament de dades de contacte telefònic, s'anotaran a l'aplicació, i s'informarà l'Oficina de Troballes per tal que sigui el seu personal qui contacti telefònicament per completar les dades.

Tractament i eliminació de les dades de caràcter personal dels dispositius electrònics i/o dels seus components:

Un cop finalitzat el període legal de custòdia de 6 mesos, l'empresa adjudicatària haurà de tractar els objectes -no recollits per les persones propietàries- que continguin o siguin susceptibles de contenir dades de caràcter personal. Aquesta tasca garanteix la sortida d'aquestes troballes i objectes, sense dades personals.

Com a dada de referència, l'any 2024 es va fer tractament de dades de 1505 dispositius electrònics, amb un temps mig unitari de 26,06 minuts.

Aplica especialment als dispositius electrònics, i implica:

- Manipular els aparells electrònics per extreure tots els components susceptibles de contenir dades de caràcter personal (SIM, Disc dur, targetes SD etc.), i certificar la seva destrucció segura.
- Formatar i, sempre que sigui possible, restaurar de fàbrica els aparells electrònics (mòbils, tauletes, portàtils, rellotges intel·ligents etc.), tant els que finalitzin custòdia al seu magatzem, com dels que ho facin al magatzem de l'Oficina de Troballes (que seran recollits amb aquesta finalitat).
- En ambdós casos, el tractament de dades efectuat als dispositius haurà de quedar manifest a un **certificat**, que es posarà (llevat d'altre requeriment puntual) mensualment a disposició de l'Oficina de Troballes.
- La periodicitat d'aquesta tasca variarà en funció del volum d'objectes caducats que requereixin de tractament, segons el qual podrà efectuar-se el procediment de tractament dels dispositius tecnològics **d'un a tres cops per setmana**, o més si fos necessari.

En cas que un objecte tingui associada una **persona trobadora**:

- El tractament de dades s'efectuarà per l'empresa adjudicatària, previ al lliurament per l'Oficina de Troballes a la persona trobadora.
- Caldrà prioritzar el tractament d'aquests dispositius amb persona trobadora, de la resta de dispositius que hagin finalitzat custòdia.
- El termini habitual per disposar d'un dispositiu ja tractat serà de 2 dies (hàbils) que s'iniciaran a partir del dia següent al dia que finalitza custòdia en l'empresa adjudicatària. En cas que finalitzin custòdia a l'Oficina de Troballes, seran 2 dies hàbils, a partir del dia següent al dia que el dispositiu arribi a l'empresa adjudicatària per ser tractat.
- Es considerarà l'excepcionalitat d'aquells dispositius que per la seva tecnologia, o altres especificitats, presentin major dificultat per efectuar el tractament. En aquests casos, s'ampliarà el termini fins a un màxim de 5 dies (hàbils).
- Les situacions detectades que puguin ser tipificades (determinades marques, models etc.) s'hauran de llistar i traslladar a l'Oficina de Troballes. Els casos no previstos, s'informaran al moment que es detecti que no es pot efectuar el tractament en el termini de dos dies hàbils.
- Els dispositius que no permetin donar una garantia total de tractament, no podran ser lliurats



a les persones trobadores, ni formar part de cap circuit de reutilització.

L'empresa adjudicatària els haurà d'identificar amb etiqueta o distintiu que acompanyarà al dispositiu, llistar-los, i lliurar-los a l'Oficina de Troballes separatament de la resta de dispositius tractats, qui els destinarà a destrucció segura, o a reciclatge (peces sense dades).

- La data i les accions de tractament efectuades a cada dispositiu, hauran de ser anotades per l'empresa adjudicatària a l'aplicació informàtica.

Exemple:

Objecte i situació: telèfon mòbil emmagatzemat a l'Oficina de Troballes que ha finalitzat el seu període de custòdia, i no consta persona trobadora informada.

- *L'empresa adjudicatària recollirà el telèfon mòbil a l'Oficina de Troballes.*
- *Un cop a les seves dependències, l'empresa adjudicatària extraurà la targeta SIM.*
- *A continuació, formatària el mòbil amb software específic per assegurar l'esborrat segur de dades personals que hi pogués contenir, i de ser possible, el restauraria de fàbrica.*
- *Fet l'anterior, l'empresa adjudicatària:*
 - a) *Lliurarà el telèfon mòbil a l'Oficina de Troballes, des d'on serà destinat a reutilització/reciclatge*
 - b) *L'empresa adjudicatària haurà de destruir de manera segura i certificada, els components extrets de l'interior del mòbil susceptibles de contenir dades de caràcter personal. En casos puntuals i excepcionals, es lliuraran separatament aquests materials per destruir a l'Oficina de Troballes.*

2.B.2. EMMAGATZEMATGE I CUSTÒDIA DELS OBJECTES

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà d'emmagatzemar, conservar i custodiar de manera segura, al seu propi magatzem:

- Les troballes que no disposin de persona propietària identificada.
- Les que, tot i que tenir alguna informació sobre la persona propietària, no disposin de les dades necessàries per poder contactar-la.
- Troballes sense valor
- Troballes que pel seu volum, per manca de capacitat al magatzem de l'Oficina de Troballes o per alguna altra causa o necessitat de l'Oficina, s'hagin d'emmagatzemar al magatzem de l'empresa adjudicatària.
- Troballes que hagin finalitzat custòdia a l'Oficina de Troballes i han de ser traslladades i custodiades a l'empresa adjudicatària per fer el tractament de dades que apliqui: extracció i destrucció de components (targetes SD, SIM, discs durs, etc.), formateig, restauració de fàbrica etc. Es tracta de troballes no recollides per la persona propietària, que inclouen dispositius electrònics que cal netejar de dades de caràcter personal abans del seu lliurament a la persona trobadora, o a l'entitat especialitzada en reciclatge/reutilització.

1. L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar espais diferenciats al seu local, per tal de garantir una bona distribució, organització, seguiment i control de les troballes i objectes:

L'empresa adjudicatària proposarà la distribució física de zones específiques del seu magatzem, que estaran habilitades per al compliment eficient de les accions que s'han de desenvolupar en aquell espai:

- Zona o espai de Recepció
- Espai per a la revisió i preparació de les remeses, troballes i objectes, previ al Registre i l'emmagatzematge
- Zona a on s'efectua l'alta informàtica o registre

- Zona d'emmagatzematge i custòdia (segons tipologies d'objectes, i/o altres com si disposa de propietari i/o trobador)
- Zona de tractament de dades
- Zona de Lliuraments, amb subdivisions o zones específiques:
 - Troballes a lliurar a l'Oficina de troballes per disposar de dades de persona propietària a qui es pot enviar comunicació
 - Troballes a lliurar a l'Oficina de troballes per haver estat reclamades
 - Troballes a lliurar a l'Oficina de troballes sense custòdia
 - Troballes que han finalitzat custòdia i s'han de lliurar a l'Oficina de Troballes
 - Troballes que han finalitzat custòdia i s'han de lliurar al Punt Verd de Zona que correspongui
 - Zones auxiliars
 - Altres

Cada una d'aquestes zones haurà d'estar adequadament senyalitzada (ex. Zona 0: Espai de Recepció; Zona 1:).

2. L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar la distribució i ubicació de les troballes al seu propi magatzem.

La zona de magatzem serà la zona a on dipositar i conservar les troballes de manera organitzada y segura, garantint el total control i traçabilitat.

En quant al disseny de l'espai destinat a emmagatzemar les troballes i objectes, l'empresa adjudicatària haurà de seguir una distribució jeràrquica mínima, segons s'indica a continuació:

Passadissos	Distribució inicial del magatzem en passadissos, que hauran d'estar identificats: Passadís X, Y, Z...
Mòduls	Cada passadís estarà subdividit en mòduls verticals segurs, identificats: Mòdul A, B...
Prestatgeries	Cada mòdul estarà subdividit en prestatgeries horitzontals segures, identificades: Prestatgeria 1, 2....
Acumuladors i/o, contenidors, arxivadors i d'altres.	Les prestatgeries podran disposar d'acumuladors, contenidors, arxivadors o d'altres elements organitzadors o de suport, adequats als objectes, documents etc. que hagin de contenir. Tots ells hauran d'estar identificats. Ex: - <i>Contenedor "PPE": ubicació per a passaports de persones estrangeres</i> - <i>Arxiu "DOC": ubicació per a documents en format A4 o foli</i>
Armaris i/ o calaixos amb clau	Específic per als objectes de valor mentre no s'envien a la OT
Altres (Opcional)	L'empresa adjudicatària pot afegir altres opcions que consideri que optimitzen el sistema d'emmagatzematge i garanteixen la conservació segura dels objectes al magatzem ex.: - <i>Penjadors: per abrics, caçadores, roba</i> - <i>Calaixeres o organitzadors específics per facilitar la col·locació i visibilitat d'alguns objectes</i>



Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de la distribució i del mobiliari mínims requerits.

La proposta de millora de l'empresa adjudicatària relativa a la distribució, classificació i gestió dels objectes al seu magatzem, serà un dels criteris avaluable, i per tant, en cas de valoració positiva, es tractarà d'una proposta d'obligat compliment.

Durant la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament el sistema detallat de distribució, classificació i ubicació dels objectes al seu magatzem amb la finalitat de poder introduir les ubicacions i els espais a l'aplicació informàtica. de l'Oficina de Troballes

Si durant el temps que dura el contracte, es demostra que aquest sistema no és del tot adequat, efectiu/eficient o segur, l'empresa adjudicatària es compromet a acceptar els suggeriments, indicacions i/o canvis que, sense afectació econòmica, l'Ajuntament faci en benefici del servei.

L'**annex 7** del present document mostra la distribució i la ubicació dels objectes al magatzem de l'Oficina de Troballes.

3. L'empresa adjudicatària haurà de senyalitzar els espais i ubicacions del seu magatzem

Tant les zones de magatzem, com cada una de les ubicacions del mobiliari a on es dipositaran els objectes, hauran d'estar identificades i senyalitzades.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la correcta **ubicació** de les troballes al lloc assignat al magatzem, que haurà de coincidir amb l'informat a l'aplicació informàtica.

Els canvis d'ubicació al magatzem s'hauran d'actualitzar a l'aplicatiu.

4. L'empresa adjudicatària haurà d'emmagatzemar les troballes de manera segura, tenint en compte la tipologia i característiques tant de la troballa, com dels objectes que la conformen.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la conservació dels objectes al magatzem, comprovant el seu bon estat durant el període de custòdia.

En cas que algun objecte arribi al local amb desperfectes o deteriorat, s'haurà de fer constar al camp destinat a observacions de l'aplicació informàtica, fotografiar i registrar la imatge de l'objecte i la del desperfecte, i comunicar-ho a l'entitat portadora, i a l'Oficina de Troballes.

També en els casos excepcionals que durant la gestió, l'emmagatzematge, etc. l'objecte s'hagi deteriorat, trencat etc. en mans de l'empresa adjudicatària.

En ambdós casos s'haurà de comunicar a la persona responsable de l'Oficina de troballes en un termini màxim 60 minuts. Aquesta persona donarà las indicacions sobre les actuacions que corresponguin en cada cas.

5. L'empresa adjudicatària haurà de fer control i seguiment mensual de l'estoc dels objectes al seu magatzem.

Reportar l'estoc mensual de troballes i objectes per tipologia, serà una de les dades que l'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'informe mensual d'activitat.

6. L'empresa adjudicatària ha de complir els requisits de "no acceptar" els objectes informats a l'Annex 6 del present plec.

En cas de dubte sobre si s'ha d'acceptar o no alguna troballa, l'empresa adjudicatària haurà de consultar a la persona responsable de l'Oficina de Troballes.



2.B.3. PREPARACIÓ I/O ENVIAMENT DE COMUNICACIONS RELACIONADES AMB EL RETORN DE LES TROBALLES

Les comunicacions principalment pretenen possibilitar i facilitar el retorn de les troballes a les persones propietàries o, en cas de no ser recuperades ni reclamades per aquestes, a les persones trobadors.

La majoria de **comunicacions**, que s'informen als apartats i subapartats a continuació, s'envien **automàticament** des de l'aplicació informàtica:

A. Comunicacions quan es disposa de persona propietària identificada:

Es tractaria dels casos en que es disposa de persona propietària identificada, de qui es disposa de les dades necessàries per poder contactar amb ella.

Les comunicacions es diferenciarien depenent si està **empadronada o no, a la ciutat de Barcelona**:

A.1. Persona propietària identificada, empadronada a la ciutat de Barcelona.

Sempre que consti informada una "**adreça de correu electrònic**", l'aplicació informàtica enviarà una comunicació automàtica a la persona propietària per informar que la troballa ha arribat a l'Oficina de Troballes i del termini i condicions per a procedir a la recollida

Quan no es disposi "d'adreça de correu electrònic" informada a l'aplicació informàtica, i sí d'**adreça postal**, l'empresa adjudicatària marcarà una casella a l'aplicació informàtica, a on es seleccionarà l'enviament d'aquesta comunicació per **correu postal** a la persona propietària. Es tracta d'una comunicació i d'un procés d'enviament totalment automàtics.

Totes aquestes comunicacions automàtiques són enviades diàriament per l'aplicació informàtica a les persones destinatàries, un cop la troballa consta com a lliurada al magatzem de l'Oficina de Troballes. És per tant responsabilitat de l'empresa adjudicatària, fer diàriament el lliurament d'aquests objectes a l'Oficina de troballes.

A.2. Persona propietària identificada, no empadronada a la ciutat de Barcelona.

En aquest apartat s'inclouen totes les persones propietàries identificades no empadronades a Barcelona ciutat (tant ciutadans d'altres localitats de l'Estat Espanyol i d'Andorra; com ciutadans estrangers no empadronats a Barcelona ciutat).

Procediment a seguir per l'empresa adjudicatària, segons tipologia d'objectes:

- Documents oficials

DNI, carnet de conduir, passaport, NIE, etc., s'hauran de destinar als ajuntaments, consolats o ambaixades que correspongui en cada cas.

L'empresa adjudicatària prepararà setmanalment, seguint les indicacions de l'Oficina de Troballes -classificant, ensobrant i/o empaquetant-, els documents oficials registrats (que arribin solts) que hauran de ser enviats per correu certificat. Adjuntarà l'albarà que llista i informa dels objectes que s'envien. Fet això, els lliurarà a l'Oficina de Troballes.

Els documents oficials únicament es poden enviar per correu certificat. Serà l'Oficina de Troballes la responsable d'executar aquests enviaments. El cost serà assumit per l'Ajuntament.

- Resta d'objectes

- Per a qualsevol altre objecte, si hi consta anotada adreça de **correu electrònic** a l'aplicació informàtica, aquest enviarà, diàriament, la comunicació de manera automàtica a les persones propietàries



- Si a l'aplicació informàtica no hi consta l'adreça de correu electrònic, i sí **l'adreça de correu postal**, l'empresa adjudicatària marcarà a l'aplicació informàtica la casella que permet l'enviament automàtic de **correu ordinari postal (territori nacional)**.

Aquestes comunicacions informaran de les troballes recuperades i custodiades per l'Oficina de Troballes de Barcelona, amb l'objectiu que puguin ser recollides.

Tots els enviaments de comunicacions automàtiques s'efectuaran diàriament per l'aplicació informàtica, i seran sempre posteriors a l'arribada dels objectes a l'Oficina de Troballes. És per tant responsabilitat de l'empresa adjudicatària, fer diàriament el lliurament d'aquests objectes a l'Oficina de troballes.

A.3. Altres comunicacions adreçades a totes les persones propietàries identificades:

Durant el procés de gestió dels objectes, únicament en els casos que es disposi de l'adreça de correu electrònic informada, l'aplicació informàtica enviarà diàriament a la persona propietària, de manera totalment automàtica, una comunicació:

- En resposta a les peticions registrades de persones propietàries que han contactat amb l'Ajuntament, per informar-los que la troballa reclamada ha arribat a l'Oficina de Troballes.
- Per recordar que finalitza el període que disposen les persones propietàries per passar a recollir l'objecte

B- Comunicacions quan es disposa de persona trobadora informada:

Les comunicacions a les persones trobadores s'enviaran de manera automàtica per l'aplicació informàtica, **única i exclusivament quan consti informada una adreça de correu electrònic**

Es tracta de les següents:

- Comunicació informant que la troballa ha arribat a l'Oficina de Troballes de Barcelona, i sobre les condicions que s'han de donar per poder recuperar-la.
- Comunicació per informar en cas que la troballa hagi estat recollida per la persona propietària
- Comunicació per informar que s'inicia el període de 30 dies durant els quals pot exercir el seu dret a retorn de l'objecte trobat. Aquesta comunicació s'envia un cop finalitzat el termini que la persona propietària legalment disposa per poder recuperar o recollir la troballa.
- Comunicació recordatori de la finalització del termini que disposa la persona trobadora per a la recollida.

L'**Annex 4** del present document mostra una taula-resum d'aquest apartat.

2.B.4. PERÍODE DE CUSTODIA FINALITZAT:

PREPARACIÓ I GESTIÓ DE LES REMESES QUE S'HAN DE LLIURAR A L'OFICINA DE TROBALLES

El període de custòdia, es determina en sis mesos per a la persona propietària de l'objecte (article 542-22 de la Llei 5/2006 del Codi Civil de Catalunya).

L'Oficina Municipal de Troballes estableix 30 dies naturals addicionals de custòdia quan hi consta persona trobadora. Comencen a comptar el dia següent del dia que finalitza el període de dret, de 6 mesos, de la persona propietària.

L'aplicació informàtica avisarà dels objectes que finalitzen el seu període de custòdia de 6 mesos. En aquest moment, caduca el dret de recuperació de la persona propietària.

L'empresa adjudicatària tractarà aquests objectes de manera diferent segons si consta o no persona trobadora:



1. Objectes amb persona trobadora:

Un cop finalitzat el període de custòdia, l'empresa adjudicatària, haurà de separar les troballes emmagatzemades amb **persona trobadora** informada. Aquestes troballes hauran de ser lliurades **diàriament** a l'Oficina de Troballes.

Important: qualsevol objecte d'una troballa, susceptible de contenir dades de caràcter personal, haurà de ser tractat per l'empresa adjudicatària prèviament a l'entrega a l'Oficina de Troballes, i per tant, previ al lliurament per aquesta a la persona trobadora (seria habitualment el cas d'aparells tecnològics: mòbils, tauletes, ordinadors portàtils etc.).

2. Objectes sense persona trobadora:

Els objectes que hagin finalitzat custòdia, i no disposin de persona trobadora informada, es classificaran en 3 grups segons es tracti de documents oficials personals, objectes amb dades de caràcter personal o susceptibles de contenir-les i que s'han de destruir, i la resta d'objectes.

a. Documents oficials personals (DNI, passaport, etc..) que s'han de retornar a les entitats emissores oficials.

En cas que l'empresa adjudicatària disposi d'aquest tipus de documents, els entregará a l'Oficina de Troballes, amb l'acció que correspongui fer a l'aplicació informàtica i preparació (ensobrament, empaquetament, etc.) seguint les seves indicacions.

Aquest tasca es realitzarà, de ser possible diàriament, per evitar acumulacions; tot i que es requerirà un mínim d'un lliurament **setmanal**.

L'Oficina de Troballes els enviarà per correu certificat- a les corresponents entitats emissores oficials, és per això que informará a l'empresa adjudicatària, el dia de la setmana que haurà de disposar d'aquests documents.

b. Objectes que contenen dades de caràcter personal, destinats a destrucció.

L'empresa adjudicatària separarà en un altre grup, els objectes que puguin contenir dades de caràcter personal i que hagin finalitzat el seu període de custòdia. Aquest grup requereix d'una destrucció segura i certificada.

Habitualment, es tractarà de dispositius tecnològics (telèfon mòbil amb dades personals que no es poden esborrar, per ex.), i/o components electrònics o digitals que s'hauran de manipular i extreure per destruir (targetes de memòria interna, etc.).

Els objectes pels quals l'empresa adjudicatària no pugui garantir una destrucció certificada i segura, seran lliurats de manera agrupada i per tipologia a l'Oficina de Troballes

L'empresa adjudicatària farà també aquesta tasca de manipulació i extracció de components (SIM, SD etc..), als objectes que hagin finalitzat custòdia al magatzem de l'Oficina de Troballes, prèvia recollida. Els haurà de retornar segons les seves indicacions, separats i classificats.

Les accions de manipulació/extracció de components amb dades personals, hauran de quedar registrades a l'aplicació informàtica.

Aquest tasca de ser possible, es realitzarà diàriament, tot i que és obligat fer-ho com a mínim **setmanalment**.

c. Resta d'objectes, destinats a reutilització/reciclatge.

Abasta una gran diversitat d'objectes: motxilles, carteres, roba, paraigües, ordinadors portàtils, etc.

- L'empresa adjudicatària haurà d'agafar la troballa que hagi finalitzat custòdia i separar tots i



cada un dels objectes que inclogui: Ex: motxilla, amb cartera que conté una targeta cultural amb un nom i cognom informat. Es separaran motxilla, cartera i targeta.

- Cada un dels objectes anirà a una agrupació per tipologia.
- Haurà de separar per destruir aquells que continguin dades personals (la targeta amb nom, per exemple).
- Separarà també els dispositius electrònics dels que -prèviament al lliurament a l'Oficina de Troballes- haurà efectuat el tractament de dades de caràcter personal que correspongui.
- Les accions efectuades sobre els aparells, hauran de quedar registrades a l'aplicació informàtica i certificades documentalment.
- Es separaran i identificaran també els objectes que l'empresa adjudicatària consideri que poden tenir un interès patrimonial, per tal de ser valorats per l'Oficina de Troballes
- Setmanalment, l'empresa adjudicatària entregará aquests objectes, agrupats i empaquetats amb l'albarà relacionat, al Punt Verd de Zona que correspongui amb la finalitat que puguin ser posats en circuits de reutilització o 2^a vida, per part de les entitats que gestionen els PVZ; o siguin reciclats en tot o en part.
- Aquest lliurament a Punt Verd de Zona, inclourà també –prèvia recollida- els objectes que hagin finalitzat custòdia a l'Oficina de Troballes. En aquest cas, serà l'Oficina de Troballes qui prèviament haurà separat i classificat els objectes que l'empresa adjudicatària hagi de lliurar a reciclatge/reutilització.

Aquesta tasca es realitzarà **setmanalment**.

Si es donés la situació d'acumulació d'un gran volum d'objectes, es podria demanar de manera puntual a l'empresa adjudicatària, efectuar dos lliuraments en una mateixa setmana.

L'empresa adjudicatària haurà de registrar totes les accions de trasllat i lliurament d'objectes a l'aplicació informàtica.

2.C. ORGANITZACIÓ, COORDINACIÓ, SUPERVISIÓ I CONTROL DEL PERSONAL I DEL SERVEI

Per tal de garantir l'eficàcia i l'eficiència del servei, és imprescindible que l'empresa adjudicatària porti a terme tant les tasques d'organització, coordinació, supervisió i control, relacionades amb el seu personal i de les relacionades amb el servei contractat.

L'empresa adjudicatària, mitjançant la persona o persones que designi com a responsables, haurà de garantir el següent:

a) L'organització i coordinació del personal i del servei

Un cop formalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament la proposta organitzativa final del personal adscrit a la seva execució i definir els aspectes bàsics relacionats amb la seva coordinació i la de les tasques que li siguin assignades.

Revisarà si cal, i compartirà amb l'Ajuntament la planificació de les tasques de supervisió i control, amb les que pretén garantir la correcta execució de les tasques objecte del contracte i el seguiment del personal responsable de desenvolupar-les.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir sempre la cobertura del servei davant baixes mèdiques, vacances, ponts (dia no festiu), o qualsevol altre contingència del seu personal habitual.

b) La comunicació i coordinació amb la resta d'agents implicats en el servei

L'empresa adjudicatària, haurà de garantir la correcta comunicació i coordinació amb la resta d'agents implicats al servei (Oficina de Troballes, personal tècnic de l'Ajuntament, cossos policials, etc.), com a clau per garantir la qualitat i eficiència del servei.

c) L'assistència a les reunions periòdiques que es defineixen al present Plec, i les que s'acordin.



L'empresa adjudicatària està obligada a assistir a les reunions periòdiques o a d'altres que convoqui l'Ajuntament amb motiu d'aspectes o temes relacionats amb el servei.

Tot el relatiu a les **reunions** es detalla a l'apartat 4, de la clàusula 7 "Seguiment, avaluació i control del servei per l'Ajuntament" del present Plec.

d) L'elaboració i entrega dels informes que es detallen a continuació, i els que s'acordin:

La finalitat bàsica dels informes és poder fer seguiment del servei, analitzar i avaluar les dades resultants de la gestió de l'empresa adjudicatària i, en cas que sigui necessari, posar en marxa plans d'acció i de millora del servei.

Preparació i presentació dels informes:

- L'empresa adjudicatària prepararà els informes i els farà arribar per correu electrònic, en un fitxer de text adjunt (Word o compatible). En el cas que el contingut sigui majoritàriament numèric, es podrà adjuntar un full de càlcul (Excel o compatible), o inserir les taules Excel al propi document Word, amb el detall i l'exposició de les dades numèriques, de manera que sigui possible el tractament d'aquestes per l'Ajuntament.
- En cas que es consideri adient, es podrà requerir a l'empresa adjudicatària presentar puntualment algun informe o dades en un arxiu PowerPoint o similar.
- El informes haurà de presentar la informació de manera clara i concisa. La redacció haurà de ser correcta, i en un format amable .
- Es redactarà en llengua catalana, tot i que puntualment es podrien requerir també en llengua castellana.
- Sempre que sigui possible s'haurà d'incloure informació visual útil i entenedora (imatges, gràfics etc.)
- En cas que l'Ajuntament consideri que els informes es presenten de manera intel·ligible, mal estructurada i/o amb defectes o mancances, podrà demanar a l'empresa adjudicatària modificacions, i fins i tot facilitar-li models d'informes específics i pautats.

Informes requerits:

• **Informes Setmanals:**

Setmanalment l'empresa adjudicatària haurà d'enviar per correu electrònic, a la persona referent de l'Oficina de Troballes i al personal tècnic que s'indiqui, l'*informe d'activitat* amb les dades agrupades de les rutines de periodicitat setmanal i/o d'altres que s'indiquin:

Dades sobre entrades:

- Informació sobre les remeses, troballes i objectes que es registren cada dia de la setmana a l'aplicació informàtica, i total setmanal.
- Mitjana de registre d'objectes per persona i dia (global, no personalitzat)
- Informació sobre el total de remeses i troballes que es recepcionen físicament al magatzem de l'empresa adjudicatària cada dia de la setmana, i el total setmanal.
En relació a aquesta informació, cal desglossar també les remeses i troballes recepcionades físicament per portador.
- Informació sobre les remeses i troballes diàries i setmanals, que provenen de l'Oficina de Troballes per al tractament de dades un cop finalitzat el període de custòdia
- Altres

Dades sobre sortides:

- Troballes que l'empresa adjudicatària envia a l'Oficina de Troballes, previ registre i custòdia, segons el cas. Volums diaris i volum setmanal.

Caldrà informar també el detall de cada un dels subgrups que componen aquesta agrupació:



- Troballes amb propietari identificat a qui es pot enviar comunicació
 - Troballes reclamades per l'Oficina de Troballes
 - Troballes de valor, que han de ser sempre custodiades per l'Oficina de Troballes
 - Troballes que posteriorment s'enviaran des de l'Oficina de Troballes a altres ajuntaments, consolats i ambaixades
 - Troballes amb objectes sobre els que l'empresa adjudicatària ha efectuat el tractament de dades de caràcter personal.
 - Troballes amb Trobador
- Informació diària i total setmanal de les remeses, troballes i objectes que finalitzen custòdia a l'empresa adjudicatària, que es destinen a reutilització/reciclatge.
 - Altres sortides de remeses, troballes i objectes, que caldrà especificar (ex. les susceptibles d'interès patrimonial; o les destinades a destrucció per tractar-se de materials que no poden ser destruïts per l'empresa adjudicatària, o aquesta no pot efectuar destrucció confidencial del material de l'objecte en qüestió).

Dades sobre les remeses i troballes pendents de gestionar, i les possibles incidències:

- Informar el total de remeses i troballes que no han estat gestionades durant la setmana que s'informa
- Anotar les observacions i incidències hagudes durant la setmana, que hagin pogut provocar afectacions sobre el servei.

• **Informes Mensuals:**

Mensualment l'empresa adjudicatària haurà d'enviar per correu electrònic, a la persona referent de l'Oficina de Troballes i al personal tècnic que s'indiqui, l'informe d'activitat mensual amb el contingut que s'indica:

- Resum de l'activitat mensual.
Es tracta d'informar sobre els mateixos apartats requerits als informes setmanals, reportant les dades del mes que hagi finalitzat.
A més d'informar també un apartat amb el total d'objectes emmagatzemats al seu magatzem l'últim dia del mes.
Es podran demanar altres dades com per ex.: persones propietàries registrades per l'empresa adjudicatària a qui es pot enviar comunicació, o –en relació al tractament de dades- percentatge d'objectes tractats per tipologia (mòbils, ordinadors portàtils) respecte al total tractats.

L'informe haurà de reportar totes les incidències mensuals que hagin pogut tenir afectacions sobre el servei, i les observacions relacionades que l'empresa adjudicatària consideri.

En el mateix informe d'activitat mensual o, si es considera millor en altre document específic, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de qualsevol dada rellevant per al funcionament del servei: accions preventives, millores a implementar, formacions relacionades amb el servei, etc..

Els informes es comentaran a la reunió mensual de seguiment amb la persona referent de l'Oficina de Troballes i, en el seu cas, amb el personal tècnic de l'Ajuntament.

• **Informe o memòria anual:**

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual del servei dut a terme, amb dades quantitatives i qualitatives, parcials i globals, i amb una conclusió objectiva del resultat assolit.

Amb la finalitat d'obtenir una visió el més àmplia possible del servei executat, és indispensable que la memòria inclogui, de manera estructurada i comprensible, la informació següent:



- Taula i informació gràfica sobre les recollides de remeses efectuades a Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra, i les recollides a la Oficina de Troballes (entrada).
- Taula i informació gràfica sobre els registres mes a mes, de remeses, troballes i objectes, i totals anuals.
- Taula i informació gràfica comparativa entre la mitjana mensual de troballes que han estat recepcionades físicament, versus les que han estat registrades (si fos possible, també dades dels objectes).
- Taula i informació gràfica amb la mitjana de troballes i mitjana d'objectes que s'han registrat diàriament, mes a mes.
- Taula i informació gràfica amb la mitjana de troballes per remesa, i mitjana d'objectes per troballa, mes a mes i anual.
- Taula i informació gràfica dels registres anuals per portador: total objectes registrats per cada portador i percentatge comparatiu. Resum explicatiu de la gràfica.
- Taula i informació gràfica dels totals anuals registrats per tipologia d'objecte.
- Taula i informació gràfica mensual del volum d'objectes emmagatzemats, i total anual.
- Taula i informació gràfica de les troballes i dels objectes gestionats cada mes, i totals anuals (entrades i sortides).
- Taula i informació gràfica de les troballes de les que consta propietari informat a qui es pot comunicar. Considerar i informar separatament les troballes en les que consta Trobador.
- Taula i informació gràfica de les troballes i objectes dels que l'empresa adjudicatària ha gestionat la sortida (a Oficina de Troballes, a entitats terceres, a PVZ...).
- Taula i informació gràfica de la gestió de troballes que han finalitzat custòdia a l'empresa adjudicatària i s'han d'adreçar a una destinació final, amb percentatges per destinació: destrucció, reciclatge, etc).
- Taula i informació gràfica mensual dels objectes sobre que s'ha efectuat el tractament de dades de caràcter personal. Agrupació per tipologies. Volum dels no restaurables.
- Consideracions a destacar, accions/actuacions que han estat rellevants per al servei executat, informades mes a mes.
- Exposició i resum informatiu de compliment dels ANS.
- Informació ambiental del servei: km recorreguts, consum de combustibles d'automoció per tipus, consum d'electricitat d'automoció, consum d'electricitat i/o gas natural/gasoil del magatzem, consum d'aigua del magatzem, etc.
- Anàlisi de la pròpia gestió, i valoració global de resultats versus objectius prèviament fixats.
- Plantejament i descripció de punts crítics o millorables, i propostes de millora.
- Conclusions

Cada taula de dades i/o cada gràfica, haurà d'anar acompanyada d'un breu resum explicatiu, que la faci encara més comprensible.

Sempre que sigui possible, es faran taules comparatives amb els anys anteriors.

L'empresa adjudicatària, podrà ampliar el contingut de la memòria amb altres apartats que consideri necessaris.

En relació a la presentació de la memòria anual, es requereix:

- Una estructura definida i clara, amb un índex inicial.
- Concisió, amb informació rellevant i significativa de la seva gestió i del servei donat durant aquest període anual.
- Redacció objectiva, entenedora i visual.
- Incorporació d'annexos si es consideren necessaris (documents que s'hagin pogut generar, ampliació de dades, etc.)

- **Altres informes:** Puntualment, per necessitats tècniques o altres necessitats que puguin sorgir, es podrà demanar un informe diferent als anteriorment informats.

e) Responsabilitat de la formació del seu personal.

Posterior a la formalització del contracte, l'Ajuntament impartirà una formació inicial al personal de l'empresa adjudicatària adscrit a la seva execució.

En cas que l'empresa adjudicatària ho consideri, atenent a les circumstàncies d'un contracte reservat de la Disposició Addicional 4ª LCSP, l'Ajuntament acceptarà les recomanacions i



l'acompanyament de la persona responsable i/o coordinadora.

Aquesta formació inicial pretén donar a conèixer tot el necessari per a la posada en marxa del servei, i per a la correcta execució de les tasques que el personal de l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme.

La resta de formacions que s'hagin d'impartir per l'Ajuntament durant el període de vigència del contracte, es faran a la persona responsable i/o a qui porti la coordinació de personal, o a qui aquestes persones designin. El mateix en cas d'haver de comunicar qualsevol canvi, novetat, o informació que afecti al servei.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer extensives aquestes formacions i/o informacions al seu personal. També serà seva la responsabilitat de formació en el cas de noves incorporacions.

El calendari de la formació inicial serà facilitat un cop formalitzat el contracte.

f) Pla de Qualitat i Control de la Qualitat del servei donat

El **Pla de Qualitat** ha d'incloure els objectius de qualitat, normes aplicables i accions que es realitzaran per assegurar i controlar la qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària dissenyarà els seu "Pla de qualitat" tenint en compte la informació, requeriments i obligacions descrites al present Plec de Prescripcions Tècniques.

Per al desenvolupament del pla de qualitat, s'hauran de considerar, com a mínim:

- Les necessitats del servei
- Les necessitats del personal
- Les expectatives del servei per part de tots els públics implicats
- Els mètodes i accions de seguiment i de control de qualitat
- El compliment dels ANS
- L'anàlisi de febleses
- Les necessitats de millora
- Les accions de millora
- I d'altres aspectes que l'empresa adjudicatària consideri rellevants

Control de qualitat.

En relació al mètodes i accions de seguiment i de control de la qualitat del servei, es requereix a l'empresa adjudicatària, com a mínim:

- Autoavaluació de les dades que es demanen als informes i detecció de desviacions en relació als resultats
- Seguiment del servei i dels resultats, per estudiar accions correctives i/o plans de millora.
- Controls setmanals aleatoris:
 - Del correcte embossament i etiquetatge dels objectes
 - De la correcta ubicació dels objectes al magatzem
 - De la correcta conservació dels objectes al magatzem (comprovació i comparació amb la/les fotografies registrades durant l'alta, a l'aplicació informàtica, per ex.)
- Auditoria interna dels objectes dipositats al magatzem per al control mensual d'estoc i comprovació de la coincidència amb els d'objectes que informa l'aplicació informàtica.
- Anàlisi i valoració de la bona coordinació del servei i del personal adscrit (en funció dels resultats, de les incidències etc..)
- Anàlisi i valoració de la bona comunicació i coordinació amb la persona referent de l'Oficina de treballs i amb la resta d'agents implicats (segons la fluïdesa del servei, incidències ocasionades per una manca de comunicació entre les parts o per malentesos, etc..)
- Anàlisi i exposició de plans d'acció preventius o plans de millora justificats (per desviacions trobades, resultats no assolits, etc..)
- Altres que l'empresa adjudicatària consideri.

g) Enfocament al personal



Treballar pel bon clima laboral, aconseguint que el personal es senti valorat i motivat, i sigui participatiu.

h) Transició/traspàs del servei.

En finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària s'haurà de responsabilitzar de la transició i el traspàs tant dels objectes físics, com del coneixement i de la documentació, a la nova empresa adjudicatària, o a qui personal tècnic de l'Ajuntament determini.

Tot el detall referent a aquesta obligació s'estableix a la clàusula 8 del present plec: "Finalització del contracte i traspàs".

i) Manual de procediment operatiu

Finalitzat el primer any d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària elaborarà i lliurará al personal tècnic de l'Ajuntament un manual de procediments del servei que realitza. Aquest manual ha d'incloure també un apartat de traspàs del servei

CLÀUSULA 3. DIMENSIONAMENT ESTIMAT DEL SERVEI

En quant al personal previst per a l'execució del contracte, aquest plec ha considerat en els seus càlculs i estimacions, un servei desenvolupat per 4 persones dedicades a jornada completa al servei.

S'han considerat els següents perfils:

- Perfil coordinadora/supervisora (1 persona): responsable de la coordinació de l'equip, de la supervisió de les tasques que aquest ha d'executar i del servei, a més d'executar altres tasques de gestió de les troballes.
- Perfil transportista (1 persona): responsable del trasllat de les troballes (recollides, lliuraments..) i altres tasques logístiques i de gestió de les troballes.
- Perfil polivalent (2 persones): que s'encarregaran exclusivament de les tasques de gestió de les troballes (recepció, registre informàtic, emmagatzematge, gestions d'enviament de troballes a l'Oficina de Troballes o a altres destinacions, etc.)

La informació relacionada amb aquesta clàusula, sobre l'equip de treball, i sobre com s'ha estimat el dimensionament del servei, es troba detallada a l'**Informe de Necessitat**, als apartats següents:

- A continuació de l'apartat "8.B. Solvència tècnica i professional", sota el títol "Equip de treball. Perfils, formació i experiència professional"
- A l'annex 1 - Dimensionament estimat del Servei
- A l'annex 2 - Temps estimat per a la realització de tasques

CLÀUSULA 4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Els Acords de Nivell de Servei o ANS, es consideren indicadors de qualitat i de control del servei executat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment dels ANS que s'exposen a continuació. Haurà de fer seguiment i anotació **diàriament** en carpeta específica compartida al servidor amb l'Ajuntament, i reportar-los **setmanalment** mitjançant correu electrònic a la persona referent de l'Oficina de Troballes, i al personal tècnic que s'indiqui. Es podran reportar conjuntament tot i que de manera diferenciada en els propis informes setmanals i mensuals. Els informes anuals, hauran d'incloure un apartat específic per a la informació relacionada amb el compliment dels ANS.



ANS 1 - Garantir el compliment diari de les recollides acordades amb els grans portadors: Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra.

Cada dilluns o primer dia laborable de la setmana, l'empresa adjudicatària reportarà les recollides diàries a GU i Mossos de la setmana anterior. Informarà del cos policial que es tracti, dependència, dia i hora de recollida.

Reportarà també el número de remeses i troballes recollides.

ANS 2 - Garantir el compliment diari d'entregues, l'emmagatzematge, i la recollida al magatzem de l'Oficina de Troballes

Cada dilluns o primer dia laborable de la setmana, l'empresa adjudicatària reportarà la informació diària de les aturades a Oficina de Troballes amb indicació de l'activitat: informació sobre remeses/troballes/objectes lliurats, emmagatzemats i recollits.

Per motius d'organització de la pròpia Oficina de Troballes, les recollides i entregues s'hauran de fer diàriament entre les 8.30 i les 10 hores del matí.

S'ha de preveure que les aturades es poden veure alterades per possibles restriccions de mobilitat en l'accés al local.

ANS 3 - Garantir el compliment d'alguna gestió de transport/trasllat per temes puntuals, urgents i/o extraordinaris, dintre del municipi de Barcelona.

En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el **transport abans de les 24 hores següents** (en dies hàbils) a la petició efectuada per l'Oficina de Troballes

ANS 4 - Garantir el compliment en l'alta de les troballes i objectes

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar l'alta completa o registre de les troballes i els objectes d'una remesa, dintre del **termini màxim de 48 hores** (en dies hàbils) des del moment que consti com a recollida pel transportista.

ANS 5 - Garantir el compliment en l'enviament de troballes amb persona propietària identificada, a l'Oficina de Troballes

L'empresa adjudicatària farà el lliurament a l'Oficina de Troballes, de les troballes amb persona propietària identificada a qui es pugui enviar comunicació, en el **termini màxim de 24 hores** (dies hàbils) des del seu registre.

ANS 6 - Garantir el compliment, referent al lliurament a L'Oficina de Troballes, dels objectes reclamats per les persones propietàries.

L'empresa adjudicatària lliurarà a l'Oficina de Troballes les troballes que es trobin al seu magatzem i que hagin estat reclamades per la persona propietària, en el **termini màxim de 48 hores** (dies hàbils) des del moment que es faci el creuament de dades per l'aplicació informàtica (avisa sobre la coincidència entre la troballa/objecte reclamat i troballa/objecte que es troba al magatzem de l'empresa adjudicatària).

ANS 7 - Garantir el compliment referent al registre i trasllat dels objectes de valor (o susceptibles de ser-ho).

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar l'alta o registre complet de les troballes que contenen objectes de "valor" (diners, joies, obres d'art o susceptibles de ser-ho) i el seu trasllat a l'Oficina de Troballes, en el **termini màxim de 24 hores** (dies hàbils) des de la seva recepció al magatzem propi.

ANS 8 - Garantir el compliment del termini de lliurament a l'Oficina de Troballes, dels objectes amb persona trobadora, que hagin finalitzat el període de custòdia.

1-Les troballes/objectes que **finalitzin custòdia al magatzem de l'empresa adjudicatària**, quan consti **persona trobadora**, hauran de ser lliurades a l'Oficina de Troballes en els terminis que s'indiquen:

- Troballes que no requereixin de tractament de dades de caràcter personal: el **termini màxim de lliurament serà de 24 hores** (dies hàbils), des del moment en que la troballa quedi a disposició de la persona trobadora a l'aplicació informàtica.



- Troballes que requereixen de tractament de dades de caràcter personal: el termini màxim de lliurament serà **48 hores (dies hàbils)** que s'iniciaran al moment en l'aplicació informàtica informa l'estat "Tractament de dades confidencials" (Aquest estat surt a partir del dia següent al dia que finalitza el període de dret a recollida de la persona propietària).

2-En els casos de troballes amb persona trobadora que **finalitzin custòdia a l'Oficina de Troballes**, i hagin de ser tractada per l'empresa adjudicatària:

- El termini màxim per al tractament serà de **48 hores** (dies hàbils) a partir del dia següent al dia que es recull i es recepciona a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

3-En cas que la troballa amb persona trobadora sigui un dispositiu (marca, model específic), que presenti una complexitat justificada relacionada amb el tractament de dades, i prèviament informada: el termini màxim de tractament serà de 5 dies hàbils des del moment que es trobi en disposició de l'empresa adjudicatària per ser tractada.

4-Els dispositius dels que **no sigui possible donar una garantia total de tractament de dades de caràcter personal**, no podran ser lliurats a les persones trobadores.

- L'empresa adjudicatària, previ a l'enviament dels dispositius a l'Oficina de Troballes, haurà d'informar per correu electrònic, la relació d'aquests dispositius per tal que l'Oficina de Troballes pugui comunicar i justificar la impossibilitat de lliurament del dispositiu a la persona trobadora.
- L'empresa adjudicatària haurà d'identificar aquests dispositius amb etiqueta o distintiu, i lliurar-los a l'Oficina de Troballes separatament de la resta de dispositius tractats

5-En qualsevol dels casos, la data i les accions de tractament efectuades a cada dispositiu, hauran de ser anotades per l'empresa adjudicatària a l'aplicació informàtica

ANS 9 - Garantir el compliment del termini de lliurament a l'Oficina de Troballes, dels objectes sense persona trobadora, que hagin finalitzat el període de custòdia.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'entrega a l'Oficina de Troballes, dels objectes –sense persona trobadora- que hagin finalitzat el període de custòdia **en el termini màxim de 5 dies** (hàbils), comptant con a primer dia, el dia següent al de finalització del període de custòdia.

CLÀUSULA 5. REQUISITS TÈCNICS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les prestacions del contracte han de complir les característiques tècniques que es detallen a l'Informe de Necessitat.

L'empresa adjudicatària, es compromet a adscriure a l'execució del contracte un **local** per desenvolupar amb exclusivitat l'activitat de suport en la gestió de les troballes, que es descriu en el present plec.

Requisits que ha de complir el local:

- El local/magatzem ha d'estar situat a un radi màxim de 15 Km en relació a la ubicació de l'Oficina de Troballes, situada actualment al carrer ciutat, nº2 de Barcelona.
- Ha de disposar d'un espai de recepció, una zona d'oficines, i una zona de serveis al personal.
- Ha de disposar d'un espai de magatzem, de mínim 150 metres quadrats.
- Ha de disposar d'una zona habilitada per a l'accés del vehicle de transport de les troballes; i d'una zona de càrrega i descàrrega, integrada o no al magatzem.

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- Donar d'alta els subministraments generals del local. Estarà a càrrec de totes les despeses originades per/en aquestes instal·lacions. L'electricitat contractada haurà de disposar de



Garantia d'Origen renovable.

- Dotar el local del mobiliari i material necessari per a la gestió administrativa del servei que es contracta, a més d'incloure els serveis auxiliars que el personal pugui necessitar (office/menjadors, etc.)
- Dotar el local de tot el material consumible necessari per al normal funcionament del servei, inclòs el paper, que serà fabricat amb fibres 100% reciclades, tal com es defineix a les ecoetiquetes Tipus I com l'Àngel Blau, Distintiu de garantia de qualitat ambiental (llegenda paper reciclat), FSC recycled, PEFC recycled o equivalent.
- Protegir la seguretat de les persones, materials, equips, instal·lacions, etc., i per tant, complir amb la normativa vigent en Prevenció de Riscos Laborals.
- Garantir l'accessibilitat al local, tant a la zona de recepció, com a la de magatzem.
- Garantir l'adaptació del lloc de treball a les persones amb necessitats especials.
- Contractar un sistema de seguretat en el local per garantir la custòdia total i segura dels objectes, 24h/dia, tots els dies de l'any.
- Garantir la conservació dels objectes al magatzem.
- Garantir que al local es compleixen els requeriments següents:
 - Ordre
 - Netedat
 - Senyalització
 - Il·luminació adequada
 - Ventilació
 - Temperatura i humitat òptimes.
- Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, amb les condicions informades a l'Informe de Necessitat.

- Aportar els medis logístics de connexió a internet suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

La connexió a la xarxa de l'Ajuntament es farà mitjançant una solució VPN (lan-to-lan) entre les dependències de l'adjudicatari i la xarxa corporativa de l'IMI, d'acord amb la normativa establerta per l'IMI per a l'accés remot als seus sistemes d'informació. És responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i manteniment del seu accés a Internet així com disposar d'un equip que suporti aquest tipus de connexions i d'un ample de banda suficient en aquesta línia. A més serà responsabilitat de l'adjudicatari que aquest accés disposi de sistemes d'alta disponibilitat, per garantir la disponibilitat d'aquest accés davant imprevistos.

A més l'equipament utilitzat per aquest accés ha d'estar sempre actualitzat amb l'última versió recomanada pel fabricant del producte, reduint el risc davant vulnerabilitat conegudes.

La configuració d'aquest accés VPN (Lan-to-Lan) serà definida per l'IMI, seguint la normativa de seguretat vigent, que l'adjudicatari haurà d'implementar en el seu extrem.

També serà responsabilitat de l'adjudicatari avisar a l'IMI en cas de patir una vulnerabilitat greu de seguretat perquè aquest pugui valorar si s'ha de rescindir l'accés fins que la vulnerabilitat sigui solucionada.

Per accedir a la xarxa interna de l'IMI, s'assignarà un rang IP i serà l'adjudicatari qui tradueixi el seu adreçament privat per l'adreçament proporcionat per l'IMI, per tal de poder accedir als recursos interns.

Els recursos que es passaran per aquest túnel seran els mínims als que es necessiti accedir per part de l'adjudicatari per donar servei amb normalitat. L'accés a internet per necessitats de l'adjudicatari s'ha de realitzar fora del túnel.

En cas de dificultats per a l'establiment d'aquest circuit, l'IMI es reserva el dret de comprovar, amb equips de la seva propietat, la causa del problema amb l'objectiu de determinar responsabilitats en la resolució de qualsevol incidència.



Sempre que hi hagi urgències o no s'hagi pogut establir la connectivitat, l'adjudicatari tindrà la responsabilitat de prestar el servei amb els mitjans que consideri oportuns, podent fer ús temporalment de zones de treball per a tal fi.

El Firewall cal configurar-lo amb les opcions que indicarà l'IMI. L'accés a la màquina o màquines de treball es farà mitjançant un o més noms DNS que l'IMI subministrarà. Per a la resolució d'aquests noms cap a una adreça IP també es facilitarà l'adreça d'un servidor DNS de l'IMI capaç de resoldre correctament els noms d'estació.

És responsabilitat de l'adjudicatari configurar un servidor DNS intern propi, que serà qui farà les peticions DNS als servidors DNS de l'IMI. Serà responsabilitat de l'adjudicatari configurar les zones DNS, subzones o registres, on estan els recursos a accedir indicant que el forward per aquestes zones, subzones o registres siguin els DNS de l'IMI. Per la resta de zones DNS internes de l'IMI, l'accés estarà restringit.

Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

- Disposar dels dispositius tècnics i informàtics necessaris per a la realització de les tasques descrites al Plec:

Fa referència a ordinadors, monitor amb càmera, impressora multi funció i impressores d'etiquetes, càmera (o altre dispositiu apte per a la realització de fotografies digitals, com per ex. un mòbil), tauleta o mòbil per a la gestió d'objectes al transport, i/o d'altres que siguin necessaris per a la realització de les tasques descrites al Plec.

Les característiques tècniques mínimes que han de complir aquests dispositius hardwares estan descrites a l'**annex 1** del present plec.

- En relació al transport/ trasllat de les troballes:
L'empresa adjudicatària farà servir un vehicle (tipus furgoneta) amb distintiu ambiental com a mínim ECO (blau i verd) o ZERO (blau), segons indicacions a l'Informe de necessitat.
En cas de necessitat puntual d'un vehicle de substitució del vehicle adscrit (per manteniment, reparació, etc.) l'empresa adjudicatària assignarà un vehicle de les mateixes característiques a l'adscrit.

Aquests substitucions puntuals del vehicle adscrit, hauran de ser comunicades i justificades a la persona responsable de l'Oficina de Troballes i al personal tècnic de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 6. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària executarà la majoria de tasques objecte del contracte al seu propi local i magatzem, tot i que cal considerar altres llocs, com ho són els relacionats amb les tasques de recollida i de lliurament:

- Adreces de recollida establertes amb els 2 grans portadors, al municipi de Barcelona:
 - Unitats Territorials de Guàrdia Urbana
 - Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) de Mossos d'Esquadra

A l'**Annex 5** del present document, s'informa sobre cada una de les adreces, els dies i els horaris preferents de recollida de cada un d'aquests dos grans portadors. L'empresa adjudicatària podrà utilitzar aquesta informació per dissenyar el seu circuit diari, setmanal i mensual.

- Oficina de Troballes, ubicada actualment al carrer Ciutat, nº2,
Horari: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h.
Tot i així, per restriccions d'accés a la zona, les entregues, l'emmagatzematge dels objectes i les recollides s'hauran de gestionar entre les 8.30 h i les 10 hores del matí.



- Altres adreces del municipi de Barcelona en les que, per necessitats puntuals i/o extraordinàries:
 - S'hagi d'atendre la necessitat de recollida de troballes, amb un màxim de 4 recollides mensuals
 - S'hagin de lliurar troballes/objectes, amb un màxim de 4 lliuraments mensuals

L'empresa adjudicatària, desenvoluparà el servei contractat de dilluns a divendres, tots els dies hàbils de l'any.

Podrà establir l'horari dels seus treballadors, sempre que coincideixi l'horari de prestació del servei amb l'horari de l'Oficina de Troballes, dels grans portadors i dels altres agents amb els que es relacioni.

Un cop formalitzat el contracte, es facilitarà el telèfon de la persona referent de l'Oficina de Troballes, amb la qual es podrà contactar en cas d'urgència, fora de l'horari laboral.

L'empresa adjudicatària haurà d'indicar la persona, i número de telèfon de contacte que haurà d'atendre en cas d'urgència justificada o emergència, si fos necessari fora de l'horari laboral.

CLÀUSULA 7. SEGUIMENT, AVALUACIÓ I CONTROL DEL SERVEI CONTRACTAT

L'Ajuntament desenvoluparà actuacions de seguiment i control de la bona marxa del servei donat per l'empresa adjudicatària, de l'acompliment dels objectius i, en general, de la correcta execució del contracte.

Aquest seguiment i control, es farà en el dia a dia per la persona responsable de l'Oficina de Troballes, suportat sempre que calgui pel personal tècnic.

La informació facilitada per l'empresa adjudicatària (informació relativa als ANS, contingut dels informes, temes tractats a les reunions etc.) serà utilitzada per l'Ajuntament com a una de les eines de seguiment, avaluació i control.

1- Seguiment i control per l'Ajuntament, d'incidències o situacions imprevistes.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a la persona responsable de l'Oficina de Troballes, com a **màxim 60 minuts després que es produeixi**, qualsevol incidència o situació imprevista o no controlada, que pugui sorgir en el dia a dia. Es comunicarà per correu electrònic, i/o per telèfon segons la urgència.

Caldrà deixar constància d'aquestes incidències en un document digital, disposat en una carpeta compartida amb l'Oficina de Troballes. Haurà de constar:

- Dia, hora i persona que comunica la incidència
- Incidència o situació comunicada. Si fos per telèfon, persona que la recull
- Dia, hora i resum de la resolució

Les incidències i les seves resolucions, seran un dels punts del ordre del dia en les reunions mensuals.

2- Seguiment i control per l'Ajuntament, del compliment dels ANS especificats a la clàusula 4 "Acords a Nivell de Servei" del present document.

El seguiment dels ANS per part de l'Ajuntament s'efectuarà setmanalment, i permetrà comprovar el compliment o possible millora dels estàndards de qualitat requerits al servei.

Amb aquestes dades es podran mesurar resultats, analitzar l'evolució del servei, evitar riscos relacionats amb incompliments, etc.

3- Estudi i anàlisi per l'Ajuntament, de les dades i resultats inclosos en els informes periòdics.



Es tracta de l'estudi i anàlisi de la informació i dades contingudes als informes setmanals i mensuals, emesos per l'empresa adjudicatària. (**Clàusula 2.C.** apartat "Elaboració i entrega d'informes..."). La persona responsable de l'Oficina de Troballes i/o el personal tècnic de l'Ajuntament, analitzaran les dades i avaluaran els resultats.

El resultat de l'anàlisi d'aquests informes serà essencial en la presa de decisions i permetrà a l'Ajuntament establir accions estratègiques, preventives i/o correctives en el cas de trobar desviacions.

4- Reunions:

L'Ajuntament considera les reunions una eina clau de per al bon funcionament del servei.

Es tracta d'un mitjà de comunicació directe amb l'empresa adjudicatària amb impacte en la qualitat del servei, a on es podran solucionar incidències, compartir informació, suggeriments, neguits i dubtes, i obtenir feedback sobre qualsevol aspecte relacionat amb el servei.

1-Es planificaran **reunions de seguiment** per compartir el dia a dia de l'activitat, i per assegurar el correcte desenvolupament de les tasques i del servei.

Inicialment, durant els primers 6 mesos, podrien ser setmanals o quinzenals, per passar a ser **mensuals** quan es consideri que les tasques són assumides i executades amb eficàcia i eficiència per l'empresa adjudicatària.

Seràn convocades per la persona responsable de l'Oficina de Troballes, amb l'ordre del dia i, si s'escau, amb la documentació que sigui necessari compartir i tractar. Per part de l'empresa adjudicatària, haurà d'assistir la persona coordinadora del servei, i la/les persona/es que aquesta consideri.

2-Reunions de control i coordinació.

Seràn reunions **semestrals** els primers anys d'activitat. Si es prorroga el contracte i es dona una situació òptima d'execució del servei, podria ser anual.

Seràn convocades pel personal tècnic de l'Ajuntament, amb l'ordre del dia i, si s'escau, amb la documentació que sigui necessari compartir i tractar. L'objectiu general és estudi i anàlisi de la situació, i la presa de decisions. Habitualment, es tractarà de reunions per:

- Analitzar i comentar els indicadors que es demanen als informes
- Avaluar i assegurar el compliment de tasques, objectius i procediments
- Avaluar quantitativa i qualitativament l'execució del contracte en el moment
- Analitzar les desviacions i elaborar/consensuar possibles propostes de "re disseny" del servei.
- Valorar la relació entre l'empresa adjudicatària i la resta d'agents
- Tractar incidències, afectacions, suggeriments, propostes de millora, canvis etc. relacionats amb al servei
- D'altres

Per part de l'empresa adjudicatària, serà obligada l'assistència de la persona responsable del contracte, i de la persona encarregada de la coordinació del servei. Per part de l'Ajuntament, assistirà la persona responsable del contracte, la persona responsable de l'Oficina de Troballes i el personal tècnic que es consideri.

Es podran convocar **altres reunions**, sempre que l'Ajuntament ho consideri necessari per a la bona execució del servei. També a requeriment de l'empresa adjudicatària.

Les reunions es faran virtualment o en dependències municipals, excepte en els casos que l'Ajuntament consideri oportú fer-les en les dependències de l'empresa adjudicatària.

El que es tracti a cada reunió (decisiones, acords, ...), serà transferit per l'empresa adjudicatària a una acta (format editable) i enviat per correu electrònic a tots els assistents.

A l'acta quedarà informat qui és responsable d'executar cada acció, i la data prevista per fer-ho. Es farà seguiment per part dels responsables de cada servei, per garantir el compliment.

5- L'Ajuntament realitzarà 1 auditoria anual del servei contractat, al local de l'empresa adjudicatària.

S'informarà prèviament el dia/hora, si fos possible amb un mínim de 7 dies d'antelació, i s'enviarà



una comunicació per correu electrònic amb l'objectiu de l'auditoria i el check list dels punts a auditar. També s'informarà en cas que calgui revisar alguna documentació relativa al servei.

6- L'Ajuntament realitzarà altres controls de qualitat aleatoris, sense previ avís a l'empresa adjudicatària:

Sense previ avís, i per tal de supervisar la qualitat en qualsevol àmbit que afecti al servei executat, l'Ajuntament:

- Supervisarà que el vehicle utilitzat per a portar a terme el servei, és els que l'empresa adjudicatària ha informat que assignarà al contracte.
- Sota la forma de "visita sorpresa" (no informada), l'Ajuntament farà controls amb la finalitat de supervisar:

La correcta ubicació d'un o més objectes al magatzem, i la coincidència amb la informació a l'aplicació informàtica

El correcte embossament i etiquetatge dels objectes

La correcta ubicació dels objecte en els espais habilitats: segons s'hagi de recepcionar, registrar, lliurar, manipular etc.

La correcta informació i gestió dels albarans

El correcte tractament de dispositius un cop finalitzat el període de custòdia i previ a l'entrega en cas de persona trobadora: confirmar que s'ha fet extracció de components i consta com a formatat/restablert de fàbrica.

En general, podrà ser motiu de supervisió qualsevol altre requeriment que pugui aparèixer en les clàusules del present Plec.

Anualment es faran, de 1 a 3 controls de qualitat aleatoris del servei, presencialment.

7- Des de l'Oficina de Troballes, setmanalment es faran controls de registre i traçabilitat de remeses, troballes i objectes per l'aplicació informàtica.

Es seleccionaran remeses a l'atzar i es revisaren les dades de recepció, i de registre de les troballes i objectes relacionats. Es supervisaran una mitjana de 3 troballes/dia.

Qualsevol incidència en el registre, serà comunicada a l'empresa adjudicatària.

8- Esporàdicament, sota la figura d'un suposat "ciutadà anònim", l'Ajuntament podria fer arribar a l'empresa adjudicatària troballes "fictícies" com si fossin reals.

Aquest mètode, que es podria portar a terme màxim 5 vegades l'any, permetrà supervisar la qualitat d'execució de les tasques de gestió de la troballa i dels objectes que aquesta pugui contenir (recepció, registre, emmagatzematge, etiquetatge, ubicació, destinació, trasllat)

9- L'Ajuntament contactarà mensualment amb els grans portadors, GU i Mossos, per fer seguiment del compliment, per part de l'empresa adjudicatària, dels acords en les tasques de recollida.

En cas d'incidències, i sempre que no es tracti de temes urgents, aquestes es reportaran a les reunions mensuals de seguiment. Quan es consideri necessari, es demanaran les accions correctives corresponents.

S'avisarà explícitament i per escrit, en cas de falta lleu, greu o molt greu, amb la conseqüències que això pugui implicar.

L'Ajuntament planteja positivament aquestes tècniques, que han de servir per col·laborar amb l'empresa adjudicatària, sempre que sigui necessari, en qualsevol pla conjunt de millora del servei.

A l'**Annex 10** del present plec es presenta un quadre resum amb els mètodes de seguiment, avaluació i control que farà servir l'Ajuntament.



CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

En finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària sortint resta obligada a facilitar la transició i traspàs a l'empresa adjudicatària entrant (si fos el cas), o a qui determini el personal tècnic de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, en el termini de **15 dies hàbils** previs a la data de finalització del contracte, el traspàs ordenat de:

- Les **troballes** amb els objectes relacionats, al magatzem de la nova adjudicatària.
 - La **documentació**, informació i dades relacionades
 - El **coneixement** adquirit necessari pel funcionament i l'organització del servei.
- Aquest coneixement es traslladarà durant aquest període de manera verbal, però també a partir d'un esquema bàsic de treball que lliurarà en un document específic a la nova adjudicatària, prèvia revisió de l'Ajuntament.

Durant aquest període coincidiran l'empresa sortint i l'empresa entrant, qui haurà de dedicar-se a les accions de recepció i preparació prèvies a l'inici del servei.

L'empresa sortint elaborarà un **inventari** de les troballes custodiades al seu magatzem.

Quinze dies abans de la finalització del contracte, s'iniciarà el traspàs esglaonat de les troballes, la documentació i del coneixement relacionat.

Aquest inventari s'haurà d'anar actualitzant periòdicament d'acord amb:

- Les troballes entrants de grans portadors (que s'aniran limitant).
- Les troballes sortints a l'Oficina de Troballes, o a destinacions finals.
- Les troballes lliurades a la nova licitadora.

Durant els 15 dies (hàbils) de traspàs, es faran les **actes de lliurament o traspàs** que correspongui. Es redactarà una acta per cada lliurament, que inclourà l'inventari i les condicions del traspàs, tot validat i signat per part dels representants de les dues empreses, i revisat pel personal tècnic de l'Ajuntament, quan escaigui.

Serà obligació de l'empresa que finalitza el contracte, l'entrega física de les troballes i els objectes, en perfecte estat de conservació (tal i com van arribar) i correctament identificades amb la codificació que assigna l'aplicació informàtica.

Caldrà lliurar-les fent les agrupacions (per estat, per destinació, etc...) que es considerin òptimes al moment del traspàs per part de l'empresa adjudicatària i/o del personal tècnic de l'Ajuntament.

La codificació de cada Troballa i l'agrupació en la qual s'inclou, haurà de quedar informada a cada acta de lliurament.

El **lloc de lliurament** serà el magatzem de la nova empresa adjudicatària, o el que informi el personal tècnic de l'Ajuntament.

Es considera que la persona responsable de la supervisió i coordinació del servei, ho serà també del traspàs. L'empresa adjudicatària sortint, haurà d'informar al personal tècnic de l'Ajuntament en cas d'assignar altra/es persona/es addicionals a les gestions de traspàs.

L'Ajuntament de Barcelona podrà supervisar directament aquest traspàs, intervenint si ho considera necessari, per tal d'assegurar que es porta a terme de la manera més fluïda possible, i per evitar incidències i afectacions en el servei a la ciutadania.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport susceptible de contenir-les, hauran de ser tornades a l'Ajuntament, en compliment del que estableix la Normativa de Protecció de Dades.



ANNEX 1: DISPOSITIUS HARDWARES: CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels equips necessaris per a l'inici i correcte desenvolupament del servei contractat. A continuació s'informen els requeriments tècnics mínims que l'empresa adjudicatària haurà de considerar per al desenvolupament del servei:

A-ORDINADORS:

Categoria	Sub-categoria	Especificació
Pantalla	Tipus	Pantalla IPS 23.5" sense web cam
Relació d'aspecte		16:9
Resolució nativa	Mínima requerida	Resolució 1920 x 1080, antireflectant
Angle de visió	Mínima requerida	178° H / 178° V
Temps de resposta	Màxim requerit	7 ms
Connexions	Mínima requerida	2 ports frontals USB 3.0, 4 ports USB part laterals o en la part posterior, connector altaveus i micròfon
Placa Base	Vídeo Àudio Xarxa	Targeta gràfica integrada en placa amb un mínim de dos connexions Display Port Targeta de so integrada HD. Altaveu intern de 1,5W Integrated Intel Gigabit Ethernet
Processador	Model	Processador de doble nucli de 64 bits amb arquitectura x86-64. Compatible amb arquitectura x86
Benchmark	Symark	L'equip haurà de donar com a mínim una puntuació de 1320 en BAPCOP Sysmark 2014
Peanya	Mínim requerit	Ajustable amb alçada fins a 110 mm
Memòria	Mínima requerida RAM	Memòria RAM de 16 GB ampliable fins a 32Gb, un slot disponible per a futures ampliacions
Emmagatzematge	Disc Dur	Disc dur de 512 SSD
Dispositius entrada	Ratolí	Enhanced Optical USB Mouse
	Teclat	Teclat espanyol amb bloc de teclat numèric incorporat, indicador de bloqueig de majúscules i bloqueig de teclat numèric i amb lector de targetes de signatura, homologat per targetes xifrades TCAT.
Software	Sistema Operatiu	Compatible amb Windows 11 Pro 64bits
Certificacions i compliments		Ergonomia: ISO 9241-307 Eficiència energètica: Acompliment de l'estàndard ENERGY STAR 7.0 o superior per ordinadors. Restricció de substàncies químiques ROHS compliant
Seguretat		TMP 1.2 Slot de seguretat a través de cable Cable de seguretat tipus Kensington inclòs
Font d'alimentació		Font d'alimentació màxim de 110 W per a estalvi d'energia. Un únic cable d'alimentació pel conjunt CPU + pantalla

Les qualitats ambientals mínimes descrites a l'apartat *Certificacions i compliments* de la taula anterior, són d'obligat compliment.

B- 1 MONITOR DE SOBRETAULA (amb webcam)

Categoria	Tipus d'especificació	Especificació
Monitor	Mínim	23,8" LED 1920 x 1080 FHD 300 cd/m2 Contrast 1000:1 Refresc: 5ms o menor Connexions: HDMI, DP, USB-A Peanya ajustable en alçada, inclinació i rotació Angle de visió mínim (178° H – 178° V)
Font d'alimentació	Requerit	Un únic cable d'alimentació pel conjunt mini CPU + monitor
Webcam	Mínim	HD 720 P amb mecanisme d'ocultació.
Certificacions	Mínim	Acompliment dels següents estàndards o equivalents: Requeriments energètics segons s'estableix a la versió actual Energy Star 8 (s'acceptaria la versió 7) Requeriments ambientals: d'emissions de soroll i altres aspectes d'eco disseny, tal com s'estableixen a l'estàndard d'ecoetiquetes tipus I com TCO Certified, Etiqueta ecològica europea i altres. Requeriments de components tòxics: RoHS-compliant.

C-IMPRESSORA MULTI FUNCIÓ, AMB FUNCIÓ DE COPIADORA I ESCÀNER:

Tecnologia	Làser monocrom
Tipus de tinta	Tòner
Interface de connexió	USB, Ethernet 10/100
Resolució	1200x1200 ppp
Velocitat d'impressió	----
Especificacions	1 GB de RAM Doble cara automàtic (tant impressió com còpia) Disc dur de 40 Gb mínim Possibilitat autenticació via PIN/LDAP/Kerberos Possibilitat digitalització PDF, JPEG, TIFF i MTIFF Protocol PCL6 Idoneïtat tècnica per imprimir i copiar tant en paper 100% reciclat post consum, com no reciclat, segons la norma EN12281 o equivalent
Certificacions i compliments	



	Eficiència energètica: Acompliment de l'estàndard ENERGY STAR 3.0 per equips de reproducció d'imatge. Restricció de substàncies químiques: ROHS compliant
Controladors d'impressió	Compatible amb Windows 11 i Windows 10 64bits

Les qualitats ambientals mínimes descrites a l'apartat *Certificacions i compliments* d'aquesta taula, són d'obligat compliment.

D-CÀMERA FOTOGRÀFICA DIGITAL, o TELÈFON MÒBIL

Dispositiu electrònic per fotografiar les troballes i els objectes, que permeti la connexió i trasllat àgil de les fotografies digitals a l'ordinador, amb bona qualitat d'imatge, i amb la finalitat de completar l'alta o registre amb les fotografies.

E-IMPRESSORA D'ETIQUETES

En el cas de les impressores d'etiquetes, per necessitats del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'adquirir 2 unitats del model Zebra ZD-421, o compatible (que pugui executar la mateixa funció d'impressió d'etiquetes)

Es treballarà amb dues mides d'etiqueta (mides estàndard):

75 x 100 mm

75 x 50 mm

S'utilitzarà una mida o l'altra en funció de les dimensions de cada objecte.

F-TAULETA (PREFERENTMENT) O DISPOSITIU MÒBIL PER A LA GESTIÓ DE LES REMESES:

Pantalla	10.9" IPS LCD, resolució mínima 1440 x 2304 píxels, mínim 90Hz
CPU	Exynos 1380 (5 nm), Octa-core (4x2.4 GHz Cortex-A78 & 4x2.0 GHz Cortex-A55) o equivalent com a mínim
Memòria RAM	Mínim 6 GB
Sistema operatiu	Android 15 o superior
Emmagatzematge	Mínim 128GB
Connectivitat	5G, Wi-Fi, Bluetooth
Altres	USB Type-C 2.0, resistència a l'aigua i pols IP68 i altaveus estèreo

Les característiques tècniques descrites en aquest "Annex 1" seran confirmades per l'Institut Municipal d'Informàtica un cop adjudicat el contracte.



ANNEX 2: TERMINOLOGIA BÀSICA I SIGLES DE REFERÈNCIA

Amb la finalitat de facilitar la comprensió del document, l'annex 2 informa el significat d'algunes paraules clau, i de sigles habituals en la terminologia de l'Oficina de Troballes.

Troballa: cosa moble trobada per un atzar dins del territori del municipi de Barcelona i dipositada a l'Oficina de Troballes, a l'espera d'identificar-ne el propietari legítim o d'una destinació adequada.

Una troballa pot ser un únic objecte (ex. un telèfon mòbil), o pot tractar-se d'un grup d'objectes relacionats que arriben agrupats i tot el grup conforma la troballa (ex. cartera que conté un DNI i un bitllet de 20€). Es tractaria d'una troballa amb 3 objectes relacionats: cartera, DNI i bitllet)

Objecte: cada un dels objectes que conformen la troballa.

Troballa de valor: les que contenen objectes de valor. Es consideren objectes de valor: diners, joies i obres d'art (o susceptibles de ser-ho).

Remesa: relació de troballes (amb els seus objectes) que són agrupades amb una mateixa codificació, per a facilitar les accions de recepció en l'entrada, de trasllat, i de lliurament en el cas de remeses de sortida. Cada acció iniciada a l'aplicació informàtica, genera la seva pròpia codificació a l'agrupació o remesa.

Persona propietària: persona que té el dret de propietat sobre una troballa, dret que haurà de demostrar.

Persona trobadora: qui troba la "troballa", és a dir, qui troba l'objecte o objectes, dins del municipi de Barcelona i els diposita a l'Oficina Municipal de Troballes, a qualsevol dependència policial, o altre GP amb la voluntat de poder recuperar-la. En aquest sentit, ha de facilitar les seves dades d'identificació.

Grans portadors (GP): entitats i organitzacions que aporten a l'Oficina de Troballes un gran volum d'objectes perduts que anomenem "remeses". S'inclouen dintre de la classificació de GP:

- Cossos policials (Guàrdia Urbana de Barcelona i Mossos d'Esquadra)
- L'empresa gestora del transport públic de l'àrea metropolitana (TMB), i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)
- Ajuntaments d'altres municipis, consolats i ambaixades
- Entitats diverses (Correus)
- Taxistes
- Museus, fires, altres...

Recepció (informàtica): Introducció de la informació bàsica, d'una remesa, a l'aplicació informàtica. L'aplicació permet accedir posteriorment a les remeses i troballes recepcionades, i procedir al registre informàtic.

Alta o Registre (informàtic): Acció de donar d'alta les troballes i objectes relacionats, amb tota la informació que demana l'aplicatiu i les fotografies que siguin necessàries.

Gestió de les troballes (Apartat 2B): a més de les de recepció i registre, altres tasques com serien l'embossament, l'etiquetatge, l'emmagatzematge, i la conservació de les troballes i objectes. També la preparació per a l'enviament de les comunicacions, la identificació de persones propietàries, la manipulació dels objectes, el tractament de dispositius susceptibles de contenir dades de caràcter personal i/o d'altres que es puguin especificar en aquest document.

Custòdia i terminis: Emmagatzematge i conservació de les troballes durant el període de custòdia legal, que es determina en sis mesos per a la persona propietària (article 542-22 de la Llei 5/2006 del Codi Civil de Catalunya).

L'Oficina Municipal de Troballes estableix 30 dies naturals addicionals de custòdia, en cas que



consti persona trobadora i la troballa no hagi estat reclamada per la persona propietària.

Empresa adjudicatària: Empresa, que ha participat en la licitació, a qui s'ha adjudicat el contracte.

Sigles:

OT: Oficina de Troballes

ANS: Acords de Nivell de Servei. Es tracta dels indicadors de qualitat i de control del servei, d'obligat compliment per l'empresa adjudicatària.

PPT: Plec de Prescripcions Tècniques

AOT: Aplicació (informàtica) de l'Oficina de Troballes

GUB: Guàrdia Urbana de Barcelona

TMB: Transports Metropolitans de Barcelona

FGC: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

IMI: Institut Municipal d'Informàtica

ANNEX 3: TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE.

A) Transport i logística de magatzems:

	Diàriament	Setmanalment
2.A.1. - Recollida de remeses als grans portadors		
L'empresa adjudicatària farà la recollida diària de remeses als grans portadors GUB i Mossos d'Esquadra, i el trasllat al seu propi magatzem per a la posterior gestió. Qualsevol incidència, es comunicarà el mateix dia que es detecta La recollida d'aquestes remeses haurà estat prèviament sol·licitada per correu electrònic, i acceptada per l'empresa adjudicatària.	X	
2.A.2. – Entrega, emmagatzematge i recollida de remeses a l'Oficina de Troballes		
L'empresa adjudicatària diàriament: 1.Traslladarà i lliurarà a l'Oficina de Troballes: • Les troballes i objectes que prèviament haurà registrat a l'aplicació informàtica, que han de ser custodiades per l'Oficina de Troballes • Les troballes/objectes amb persona trobadora, que hagin finalitzat el període de custòdia 2.Emmagatzemarà aquests objectes físicament a l'Oficina de Troballes i actualitzarà la ubicació a l'aplicació informàtica 3.Recollirà de l'Oficina de Troballes les remeses lliurades per la resta de grans portadors: TMB, FGC, etc., i les traslladarà al seu propi magatzem, per procedir a la seva gestió (registre, etiquetatge, etc...)	X	
2.A.3. - Trasllat i entrega dels objectes:		
En situacions específiques: • En cas de troballes reclamades per cossos policials, l'empresa adjudicatària farà el trasllat i l'entrega a la dependència policial que correspongui. <i>(Nota: Dependrà del grau d'urgència informat pels cossos policials. Sempre que sigui possible s'aprofitarà la ruta setmanal).</i> • Objectes que -per necessitats excepcionals- requereixin d'entrega o de recollida urgent i per tant l'empresa adjudicatària haurà d'actuar en les 24 hores següents (dies hàbils) al requeriment per l'Oficina de Troballes Un cop finalitzat el període de custòdia: • Si es tracta de troballes/objectes amb persona trobadora, l'empresa adjudicatària els lliurarà diàriament a l'Oficina de Troballes • Lliurarà setmanalment a l'Oficina de Troballes, i a Punt Verd de Zona, els objectes que hagin finalitzat el seu període de custòdia. • Recollirà diàriament de l'Oficina de Troballes les troballes susceptibles de contenir dades de caràcter personal, per ser tractades. També lliurarà a l'Oficina les ja tractades.	X X X X	X

B) Suport en la gestió de les troballes de la ciutat:



2.B.1. Recepció, alta, i gestió de les remeses per l'empresa adjudicatària: - De grans portadors: GU i Mossos d'Esquadra - No gestionades per l'Oficina de Troballes (remeses lliurades per altres grans portadors directament a l'adreça de l'Oficina de Troballes)		
	Diàriament	Setmanalment
Recepció dels objectes - Recepció de les remeses i objectes al seu magatzem - Introducció de la informació bàsica de cada remesa i/o objecte, a l'aplicació informàtica	X	
Revisió d'albarans de futures peticions de recollida	X	
Formalització de l'alta completa o registre informàtic: - Cerca i anotació dels números de sèrie o dels codis identificadors dels objectes, quan apliqui (tot i que no siguin visibles i s'hagin de manipular per trobar-los), anotació de la marca, model, característiques, etc. - Cerca i anotació de totes les dades relacionades i possibles: persona propietària o trobadora si fos el cas; data i lloc de trobament, ubicació al magatzem, etc.. - Fotografia/es de les troballes. Pujada al sistema per tal que quedi guardada amb la troballa/objecte que correspongui. - Relacionat: organització de la documentació física que arriba adjunta (actes, etc.)	X	
Gestió de troballes i objectes: Tasques <u>diàries</u> : - Embossament - Etiquetatge - Ubicació física al magatzem - D'altres que s'informin en el present plec. Tasques <u>setmanals</u> : - Gestió de les troballes que no es custodien (normalment documentació que arriba solta) que es lliuren a l'Oficina de Troballes per ser destinades a l'ajuntament, consolat o ambaixada que hi correspongui. - Altres que s'informin al present plec	X	X
2.B.2. Emmagatzematge de les troballes		
L'empresa adjudicatària haurà d'emmagatzemar diàriament les troballes, a la ubicació del seu magatzem que consti informada a l'aplicació informàtica.	X	
Haurà d'emmagatzemar també les troballes registrades i lliurades per ella a l'Oficina de Troballes	X	
2.B.3 Preparació i/o enviament de les comunicacions i dels objectes, per al retorn de les troballes. (Veure: ANNEX 4)		
2.B.4. Un cop finalitzat el període de custodia:	Diàriament	Setmanalment
Preparació i gestió de les remeses que s'han de lliurar a l'oficina de troballes, segons es tracti de: * Troballes /Objectes amb persona trobadora: S'entregaran diàriament a l'Oficina de troballes (previ tractament de dades de	X	



caràcter personal, en cas de dispositius susceptibles de contenir-les). * Objectes sense persona trobadora: La resta de troballes que hagin finalitzat custòdia al magatzem de l'adjudicatària, s'hauran de separar en objectes i agrupar-los segons la seva destinació final. S'entregaran setmanalment a l'Oficina de Troballes. a) DOCUMENTS OFICIALS PERSONALS que es destinaran a l'Oficina de Troballes, i des d'aquesta a les ENTITATS EMISSORES OFICIALS b) OBJECTES DESTINATS A DESTRUCCIÓ quan no puguin ser destruïts de manera certificada per l'adjudicatària. c) Altres, com per ex. objectes de cert interès patrimonial Altres situacions: d) OBJECTES SUSCEPTIBLES DE CONTENIR DADES DE CARÀCTER PERSONAL Hauran de ser manipulats per a l'extracció de components (ex. targetes SIM, SD) que s'hauran de destinar a destrucció; i tractats per ser lliurats a l'Oficina de Troballes sense cap dada de caràcter personal e) OBJECTES DESTINATS A REUTILITZACIÓ/RECICLATGE Es separaran i es lliuraran setmanalment al PVZ que correspongui, juntament amb els que finalitzin custòdia a l'Oficina de Troballes.		X X X
---	--	----------------------------

C) Organització, coordinació, supervisió i control del personal i del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir , seguint els requeriments i condicions que s'indiquen al present Plec: - L'organització i coordinació del seu personal i del servei - La comunicació i la coordinació amb la resta d'agents implicats en el servei - L'assistència a les reunions periòdiques que es defineixen al present Plec, i les que s'acordin. - L'elaboració i entrega dels informes que es detallen al present Plec, i els que s'acordin. - Responsabilitat de la formació del seu personal - L'elaboració d'un Pla de Qualitat, i el Control de qualitat del servei donat - Coordinació del traspàs del servei - D'altres que es puguin mencionar al present document.



**ANNEX 4: TAULA RESUM DE L'APARTAT 2.B.3.
SOBRE LES COMUNICACIONS RELACIONADES AMB EL RETORN DE LES
TROBALLES**

GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS			PERIODICITAT
A- OBJECTES AMB PERSONA PROPIETÀRIA IDENTIFICADA:			
A1: PERSONA PROPIETÀRIA IDENTIFICADA, EMPADRONADA A LA CIUTAT DE BARCELONA	Sempre que es disposi de dades de contacte, l'empresa adjudicatària seleccionarà una casella que activarà un procés informàtic d'enviament de la comunicació, un cop la troballa es trobi físicament a l'Oficina de Troballes. La comunicació, informarà que l'objecte està disponible a l'Oficina de Troballes. 1-Si hi consta anotada l'adreça de correu electrònic de la persona propietària, l'aplicació informàtica enviarà la comunicació, de manera automàtica, per correu electrònic. 2- Si no hi consta, l'aplicació activarà una cadena per enviar correu ordinari a l'adreça postal informada.	Les troballes es lliuraran a les persones propietàries des de l'Oficina de Troballes.	Diàriament
A2: PERSONA PROPIETÀRIA IDENTIFICADA	1. Documents personals oficials que arriben solts:		
	Documents oficials, o d'identitat (DNI, passaport, NIE) que arriben solts, de ciutadans NO empadronats a la ciutat de Barcelona , que no es custodien i s'han de preparar per ser enviats des de l'Oficina de Troballes, per correu certificat, als ajuntaments, consolats, ambaixades etc. que hi correspongui.	Un cop registrats, l'empresa adjudicatària: 1-Preparà la sortida d'aquests documents cap a l'Oficina de Troballes 2-Adjuntarà un document/albarà adreçat a l'entitat que correspongui amb la informació del que s'envia 3-Farà entrega a l'Oficina de Troballes (responsable del seu enviament físic).	Setmanalment
	2. Resta de troballes:		



<u>NO EMPADRONADA A LA CIUTAT DE BARCELONA</u>	(Funcionament igual a A1): L'empresa adjudicatària seleccionarà la casella que activarà un procés informàtic d'enviament de la comunicació, un cop la troballa estigui físicament a l'Oficina de Troballes: - A l'adreça de correu electrònic si està informada. - Si no, i sí l'adreça de correu postal, s'activarà l'enviament per correu ordinari (només territori nacional).	Preparació i lliurament d'aquests objectes a l'Oficina de Troballes	Diàriament
A3: Comunicacions a totes les persones propietàries identificades (empadronades, o no, a la ciutat de Barcelona), únicament si es disposa d'adreça de correu electrònic informada	Altres comunicacions: - Comunicació automàtica quan es creuin números d'identificació d'objectes reclamats per persona propietària, amb objectes a l'Oficina de troballes. - Comunicació automàtica recordant que finalitza el període que disposa la persona propietària per passar a recollir la troballa	L'aplicació informàtica avisarà dels objectes que s'hagin creuat en les cerques. L'empresa adjudicatària lliurará a l'Oficina de Troballes els que es trobin al seu magatzem.	Diàriament
B- OBJECTES AMB PERSONA TROBADORA:			
Objectes que arriben de grans portadors, amb persona trobadora identificada	Quan es disposi d'adreça de correu electrònic de la persona trobadora, li seran enviades les comunicacions automàtiques següents: - Comunicació per informar de l'arribada de la troballa a l'Oficina de Troballes de Barcelona, i dels terminis de custòdia. - Comunicació per informar quan la persona propietària hagi recollit la troballa - Comunicació per informar que s'inicia el període de 30 dies en el que pot exercir el seu dret a retorn de la troballa.	Lliurament de la troballa a l'Oficina de Troballes per tal que pugui ser entregada a la persona trobadora Quan queden pocs dies, l'aplicació li torna a enviar recordatori.	Diàriament

ANNEX 5: ADRECES I HORARIS DE RECOLLIDES I ENTREGUES

A continuació es mostra la informació sobre les adreces i els dies per setmana que s'han d'efectuar les recollides, tant a Guàrdia Urbana de Barcelona, com a Mossos d'Esquadra:

GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA

LLOC	ADREÇA	DIES PER SETMANA	DIES PREFERENTS
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Ciutat Vella	C La Rambla 43	2	Dimarts i divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. L'Eixample	C Nàpols 42*62	2	Dimarts i divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Sants-Montjuïc	C Guàrdia Urbana 2	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Les Corts	C Corts 25	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Sarrià-Sant Gervasi	Av J V Foix 55	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Gràcia	Av Vallcarca 169*205	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. D'Horta-Guinardó	Av Cardenal Vidal Barraquer 47*51	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Nou Barris	C Marie Curie 20	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Sant Andreu	C Sagrera 179	1	De dimarts a divendres
Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana Dte. Sant Martí	C Espronceda 148*150	1	De dimarts a divendres

L'horari de les Unitats Territorials de la GUB és de **8 a 14 hores**.

Considerant aquest horari l'empresa adjudicatària organitzarà el circuit, tenint en compte que haurà d'efectuar les següents recollides:

- A les Unitats de **Ciutat Vella i Eixample**: 2 vegades per setmana, el dimarts i el divendres.
- A la **resta d'Unitats**: 1 vegada per setmana, qualsevol dia de dimarts a divendres.
- En temporada d'estiu 1 de les recollides setmanals de Ciutat Vella es realitzarà a la Unitat de Platges

MOSSOS D'ESQUADRA

	ADREÇA	DIES PER SETMANA	DIES PREFERENTS	HORARI PREFERENT
Comissaria de Mossos d'Esquadra Ciutat Vella	C. Nou de la Rambla 76*78	2	Dimarts i divendres	10 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Eixample	Pl Espanya 1	2	Dimarts i divendres	10 a 14 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Sants-Montjuïc	C. Ulldecona 35	1	Dijous	11 a 11.30 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Les Corts	Trav de les Corts 319*321	1	Dimarts, dimecres o dijous	10 a 14 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Sarrià-Sant Gervasi	C. Iradier 9*11	1	Dilluns	11 a 11.30 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Gràcia	Av Vallcarca 169*205	1	Divendres	10 a 14 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Horta-Guinardó	C. Marina 347*349	1	Dimecres	11 a 14 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Nou Barris	C. Aiguablava 55	1	Dimecres	10 a 14 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Sant Andreu	Pg Torras i Bages 129*145	1	Dijous	10 a 11 h
Comissaria de Mossos d'Esquadra Sant Martí	C. Bolívia 30*32	1	Dijous	12 h

L'empresa adjudicatària farà recollida, respectant l'horari informat com a preferent, amb la periodicitat que s'indica a continuació:

- A les comissaries de Ciutat Vella i Eixample: 2 vegades per setmana, dimarts i divendres.
- A la resta: 1 vegada per setmana, respectant el dia/dies que s'informen com a preferents.

L'empresa adjudicatària dissenyarà i proposarà la seva proposta de circuit de recollida de les troballes (diari, setmanal i mensual) a GUB i Mossos d'Esquadra, i haurà de ser acceptada per la persona responsable de l'Oficina de Troballes i els tècnics de l'Ajuntament.

Durant l'execució del contracte l'Oficina de Troballes podrà alterar el circuit pactat en funció de les necessitats de les parts que vagin sorgint, sempre previ avís al servei de Troballes.

Totes les recollides suposaran l'acceptació prèvia de la/les remesa/remeses que el Gran Portador haurà informat prèviament per correu electrònic a l'empresa adjudicatària. En cas d'incidència,

s'haurà de comunicar per correu electrònic a la unitat/oficina d'on provingui la remesa, amb còpia a la persona responsable de l'Oficina de Troballes.

OFICINA DE TROBALLES

L'empresa adjudicatària haurà de considerar en el seu circuit, l'entrega i recollida diària de remeses/troballes a l'Oficina de Troballes.

Actualment, l'Oficina de Troballes es troba ubicada al carrer ciutat, 2 de Barcelona.. L'horari de l'oficina és de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h.

Les entregues i recollides en aquesta oficina, s'hauran de gestionar entre les 8.30 i les 10 hores, excepte que per necessitats del servei s'hagi d'ajustar aquest horari.

ALTRES ADRECES

En casos puntuals, l'Oficina de Troballes podrà demanar a l'empresa adjudicatària la recollida de troballes d'un lloc determinat, dintre del Municipi de Barcelona, diferent als informats en aquest annex. D'aquesta manera s'atendrà la necessitat extraordinària de recollida de les troballes/objectes que es troben en aquella adreça.

Aquests casos poden suposar un **màxim de 4 recollides mensuals**.

De la mateixa manera, en casos puntuals i/o extraordinaris, l'Oficina de Troballes podrà demanar a l'empresa adjudicatària procedir a una entrega en una adreça determinada, dintre del Municipi de Barcelona.

Aquests casos podran suposar un **màxim de 4 entregues mensuals**.



ANNEX 6: OBJECTES NO ADMESOS PER L'OFICINA MUNICIPAL DE TROBALLE DE BARCELONA

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte que **no es poden acceptar** els següents objectes:

- Animals
- Plantes
- Objectes que requereixin d'un tractament especial d'emmagatzematge per tal d'evitar el deteriorament o que puguin malmetre altres objectes custodiats.
 - Medicaments o productes farmacèutics
 - Menjar, begudes o qualsevol altre líquid
 - Qualsevol producte perible, i d'altres.
- Objectes que estiguin deteriorats o que puguin deteriorar la resta de troballes.
 - Objectes bruts (de fang, greixos, de menjar, etc.)
 - Objectes molls, florits o rovellats
 - Ferralla i d'altres.
- Restes humanes, o d'animals, incinerades.
- Objectes que tinguin un volum que no permeti guardar-los al magatzem.
 - Mobles o electrodomèstics
 - Vehicles de mobilitat personal, com per exemple bicicletes, patinets, etc.
 - Objectes que pel seu pes i dimensió necessitin de maquinària per a ser manipulats
 - Objectes, voluminosos, per a la pràctica d'esports: Taules de surf, esquís, etc.
 - Suports per a la pràctica de jocs (taules plegables d'escacs, de ping-pong..) i d'altres.
- Objectes els quals el seu tràfic comercial sigui il·lícit o els que es trobin sota custòdia judicial o policial.
 - Drogues, estupefaents, substàncies psicotròpiques, etc.
 - Falsificacions d'objectes de marca (roba, bosses, sabates..), còpies de llibres, discos, pel·lícules, etc.
 - Decomisos
 - Qualsevol altre objecte que comporti risc o perill.
 - Armes de foc, armes blanques o simulacions d'aquestes (pistoles, revòlvers, rifles, escopetes, pistoles de joguina, reproduccions d'armes de foc, armes d'aire comprimit, pistoles llança bengales/de senyalització, arcs per a fletxes, ballestes, arpons/fusells de pesca, fones, tiradors etc.)
 - Objectes líquids i substàncies inflamables: encenedors de gasolina, líquids per a encenedors, pintures a l'oli, substàncies adhesives, perfums inflamables, carbons, llumins, dissolvents, aiguarràs, alcohol, pel·lícules de cel·luloide etc.
 - Substàncies tòxiques o infeccioses: verins, vacunes, insecticides, químics agrícoles, compostats de mercuri, pesticides, etc.
 - Substàncies i dispositius explosius i incendiaris: Focs artificials, petards, bengales, i pirotècnia en general; municions, pólvora, cartutxos, imitacions de dispositius explosius, mines, granades, etc.
 - Gasos comprimits: aerosols, càmping gas, extintors, tancs de busseig, encenedors, etc.
 - Matèries radioactives, ni matèries corrosives: bateries o piles, termòmetres de mercuri etc.
 - Cigarretes electròniques
 - Dispositius destinats específicament a atordir o immobilitzar (pistoles i bastons per atordir, pistoles elèctriques, atordidors per a animals, pistoles d'escorxador, macís, ruixadors de substàncies picants, aerosols de pebre, gasos lacrimògens, ruixadors d'àcid, aerosols repel·lents d'animals i d'altres.
 - Eines o d'altres objectes que es consideri que poden suposar un risc: palanques, martells, trepants, serres, bufadors, radials, pistoles grapadores, productes magnetitzats, motors de combustible, gel sec (diòxid de carboni sòlid), bateries de cotxe, dispositius d'oxigen líquid, equips de primers auxilis etc.
 - Qualsevol altre substància corrosiva, tòxica, oxidant, nociva o irritant



- Objectes que, per la seva tipologia o pel seu estat, puguin ocasionar danys a les persones a l'hora de manipular-los o emmagatzemar-los:
- Aparells electrònics, o qualsevol altre aparell o objecte, amb la pantalla trencada, amb vidres trencats, o amb esquerdes.
- Objectes punxants o amb arestes (destrals, piquetes per al gel, fulles d'afaitar, eines per tallar capses, fletxes, dards, arpons, javelines, espases, sabres, equips d'arts marcial que tallin, tisores, ganivets, navalles, xeringues, agulles, ni qualsevol altre objecte punxant o punyent).
- Objectes en pols, granulats o compactes.
- Qualsevol objecte dubtós, no classificat en les categories anteriors, i que no sigui clarament identificable o es desconegui de quin objecte es tracta.

L'empresa adjudicatària haurà de revisar els albarans de recollida que els grans portadors han d'avançar per correu electrònic. En cas que algun d'aquets objectes aparegui al llistats, s'haurà de marcar i informar la no acceptació per correu electrònic, per tal que el portador el pugui retirar físicament i actualitzar el llistat.

En cas de dubte, i abans de l'acceptació d'un objecte, l'empresa adjudicatària, haurà de consultar la persona responsable de l'Oficina de Troballes.

ANNEX 7: UBICACIÓ DELS OBJECTES AL MAGATZEM DE L'OFICINA DE TROBALLES

La taula presenta de manera general, la classificació i la ubicació dels objectes al magatzem de l'Oficina de troballes.

Cada troballa es custodia sense separar-la dels seus objectes relacionats (excepte si es tracta d'objectes de valor), seguint l'ordre de registre que es mostra a l'etiqueta impresa que l'acompanya.

Les troballes s'agrupen per tipologies, separant i dipositant en ubicacions diferenciades les que s'han comunicat a la persona propietària, de les que no. Això permet agilitzar la localització de la troballa quan la persona propietària la reclama.

També es separen i dipositen en ubicacions diferenciades, les troballes que no han estat recollides per la persona propietària i han quedat a disposició de la persona trobadora.

Distribució i ubicació general, segons tipologies:

Ubicació	Distribució segons tipologia i dimensió
CALAIXERES	Calaix específic de carteres, moneders, targeters i similars
	Calaix específic per a telèfons mòbils
	Calaix específic de càmeres fotogràfiques i videocàmeres
	Calaix específic per a tauletes, ordinadors portàtils i altres dispositius relacionats
	Calaix específic d'ulleres graduades, i ulleres de sol.
	Calaix específic per a claus d'habitatges, automòbils, motocicletes o d'altres.
CUBETES APILABLES SOBRE PRESTATGERIA	Organitzador específic amb documentació personal oficial per enviar als ajuntaments d'altres municipis. S'agrupa per ajuntaments i s'ordena alfabèticament.
	Organitzador específic amb documentació personal oficial estrangera, ordenada alfabèticament, per enviar a consolats i ambaixades
	Organitzador específic amb sobres retornats de Correus
PRESTATGERIES	Lleixes específiques per a objectes de mes gran dimensió: bolsos, motxilles, maletins, bosses i altres, com per ex. moneders, carteres i similars que per les seves dimensions no hi caben a les calaixeres.

ZONA ESPECÍFICA PER A GRANS OBJECTES	Ubicació per a maletes, cotxets i altres objectes que per dimensió no es poden ubicar a una prestatgeria..
PENJA ROBES	Barra per penjar abrics, jaquetes i similars. També per a paraigües.
ESPAI SECURITZAT	Ubicació segura pels objectes de valor
ZONA ESPECÍFICA “DESTINACIÓ: DESTRUCCIÓ”:	Zona específica de caixes diferenciades, sobre lleixes, a on es dipositen de manera agrupada i segons tipologia, els materials que s’han de destinar a destrucció: targetes crèdit, documents, proves mèdiques, claus i d’altres.
ZONA ESPECÍFICA “DESTINACIÓ: REUTILITZACIÓ/ RECICLATGE”.	Zona específica de cubetes grans sobre lleixes, a on es separen les troballes que han finalitzat custòdia i no han estat recollides, en objectes per tipologies. Es destinaran als punts verds de zona amb la finalitat que els puguin ser reutilitzats o reciclats.



ANNEX 8: GESTIÓ D'OBJECTES.

Dades de referència en relació a la gestió d'objectes.

1-Registre d'objectes

Total objectes **registrats 2024** (Oficina de Troballes + empresa contractista)

PROCEDÈNCIA/ENTITAT PORTADORA	OBJECTES
TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA (TMB)	17.257
GUARDIA URBANA DE BARCELONA	13.404
MOSSOS ESQUADRA	6.693
AJUNTAMENTS D'ALTRES MUNICIPIS	1.686
JEFATURA PROV. CORREUS I TELEGRAFS	1.487
FERROCARRILS GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)	1.388
PARC GÜELL	549
PARTICULARS (PERSONES TROBADORES)	289
OFICINES D'ATENCIÓ AJUNTAMENT BCN (OAC)	260
INST. METROPOLITA DEL TAXI	116
GERÈNCIA DE SEGURETAT I PREVENCIÓ AJ BARCELONA	25
ALTRES	17
Total general	43.171

D'aquest total, l'empresa contractista va registrar el **95,4%** dels objectes l'any 2024.

2-Objectes emmagatzemats

El volum mitjà d'objectes al magatzem de l'empresa adjudicatària oscil·la entre 5000 i 5500 objectes/mes.

Per a més informació sobre volums per tipologia, veure Annex 9.

3- Tasques de gestió relacionades amb la sortida d'objectes

A continuació es mostra una taula com a referència dels volums que haurà de gestionar l'empresa adjudicatària en relació a la sortida d'objectes de les seves instal·lacions.

Dades de gestió de sortides per l'empresa contractista (2024).

TIPOLOGIA	DESTINACIÓ	TOTAL
TOTES	OFICINA DE TROBALLES (OBJECTES QUE HAN DE SER CUSTODIATS EN AQUESTA OFICINA)	30.666
DOCUMENTS D'IDENTIFICACIÓ PERSONAL QUE ARRIBEN SOLTS I NO S'HAN DE CUSTODIAR	OFICINA DE TROBALLES (QUI ELS DESTINARÀ A AJUNTAMENTS D'ALTRES MUNICIPIS, CONSOLTATS, AMBAIXADES..).	2.196
DISPOSITIUS TRACTATS (TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL)	OFICINA DE TROBALLES	1.505
OBJECTES CUSTÒDIA FINALITZADA	DESTINACIÓ FINAL (REUTILITZACIÓ O RECICLATGE, ENTITAT EMISSORA, DESTRUCCIÓ, ETC.)	6.994
		41.361

ANNEX 9: TAULA REFERÈNCIA DE LA QUANTITAT I TIPOLOGIA D'OBJECTES EMMAGATZEMATS

A continuació, es presenta una taula, a mode de referència, de la quantitat d'objectes emmagatzemats a cada magatzem, amb informació de referència de volums segons tipologia (dades del mes de desembre de 2024)

	MAGATZEM OFICINA DE TROBALLES	MAGATZEM EMPRESA CONTRACTISTA	TOTAL OBJECTES	PERCENTATGES
ALTRES DOCUMENTS	1.294	744	2.038	13,37%
PASSI TRANSPORTS	1.163	432	1.595	10,46%
TARGETA BANCÀRIA	752	427	1.179	7,73%
PERMÍS DE CONDUIR	452	558	1.010	6,62%
TARGETA SERV. CAT. SALUT	658	158	816	5,35%
DOC. IDENTITAT ESTRANGER	364	352	716	4,70%
TELÈFON MÒBIL	121	580	701	4,60%
DNI	640	7	647	4,24%
CARTERA DE BUTXACA	423	192	615	4,03%
MONEDER	402	210	612	4,01%
DINERS	576	1	577	3,78%
TARGETERS	313	158	471	3,09%
ALTRES	289	153	442	2,90%
TARGETA SANITARIA EUROPEA	152	187	339	2,22%
PASSAPORT ESTRANGER	123	88	211	1,38%
PERMÍS DE RESIDÈNCIA	185	1	186	1,22%
CARNET BIBLIOTECA	149	35	184	1,21%
DOCUMENT MÈDIC	105	43	148	0,97%
APARELLS I DIPOSITIUS ELECTRÒNICS	169	112	281	1,84%
BOLSO	81	50	131	0,86%
FOTOCÒPIA DOCUMENT	112	19	131	0,86%
MEDICAMENT	77	43	120	0,79%
CLAUER	71	47	118	0,77%
CLAUS	58	39	97	0,64%
ROBA	41	54	95	0,62%
CARNETS ASSOC.-ENTITATS	74	18	92	0,60%
MONEDA ESTRANGERA	90	0	90	0,59%
CARNET ESTUDIANT O ESCOLAR	47	40	87	0,57%
AURICULARS	44	41	85	0,56%
CARNET UNIVERSITAT	56	27	83	0,54%
MOTXILLA	41	40	81	0,53%
TARGETA INSALUT	58	9	67	0,44%
DOC. VEHICLE	28	37	65	0,43%
NECESSER	34	27	61	0,40%

FUNDES VÀRIES	27	33	60	0,39%
CARNET FAMÍLIA NOMBROSA	52	6	58	0,38%
ULLERES DE SOL	35	23	58	0,38%
CARNET JOVE	54	2	56	0,37%
LOTERIA I JOCS D'ATZAR	54	0	54	0,35%
TARGETA ROSA	50	3	53	0,35%
CLAUS D'AUTOMÒBIL	19	33	52	0,34%
CARPETA	39	10	49	0,32%
JOIES	44	0	44	0,29%
TARGETA DISCAPACITAT	37	6	43	0,28%
ULLERES GRADUADES	15	27	42	0,28%
RELLOTGE INTEL·LIGENT	5	35	40	0,26%
LLIBRETA	24	14	38	0,25%
NIE	38	0	38	0,25%
ORDINADOR PORTÀTIL	21	17	38	0,25%
PASSAPORT	25	6	31	0,20%
ALTRES BOSSES (COMPRA, ETC)	16	13	29	0,19%
RONYONERA	18	5	23	0,15%
JAQUETA	12	10	22	0,14%
LLIBRES	10	12	22	0,14%
TÍTOL FAMÍLIA MONOPARENTAL	21	1	22	0,14%
TAULETA TÀCTIL	7	13	20	0,13%
CÀMERA FOTOGRÀFICA	3	13	16	0,10%
DOCUMENTS JUTJAT	14	1	15	0,10%
LLIBRE ELECTRONIC	5	10	15	0,10%
ESTOIG	7	7	14	0,09%
CLAUS DE MOTO	5	7	12	0,08%
LLIBRETA ENTITAT BANCÀRIA	10	2	12	0,08%
RELLOTGE	11	1	12	0,08%
ESCRITURA NOTARIAL	8	3	11	0,07%
MALETA VIATGE	3	8	11	0,07%
MALETÍ EXECUTIU	7	2	9	0,06%
AGENDA	4	3	7	0,05%
PARAIGÜES	6	1	7	0,05%
PROVES MÈDIQUES I/O RESULTATS	4	3	7	0,05%
SOBRE	4	2	6	0,04%
JERSEI	2	3	5	0,03%
LLIBRE DE FAMÍLIA	4	1	5	0,03%
PORTADOCUMENTS	1	4	5	0,03%
CASC	0	4	4	0,03%
DOC. SEGURETAT SOCIAL	4	0	4	0,03%
BOSSA D'ESPORTS	2	0	2	0,01%
CÀMERA DE VÍDEO	0	2	2	0,01%

INSTRUMENT MUSICAL	0	1	1	0,01%
TITULACIÓ ESCOLAR	1	0	1	0,01%
TOTAL	9.970	5.276	15.246	100%



ANNEX 10: TAULA DE MÈTODES DE SEGUIMENT, AVALUACIÓ I CONTROL DEL SERVEI CONTRACTAT

Eines de seguiment, avaluació i control. Relació d'accions i periodicitats.

Taula relacionada amb la CLÀUSULA 7. SEGUIMENT, AVALUACIÓ I CONTROL DEL SERVEI CONTRACTAT

	Diari	Setmanal	Mensual	Semestral	Anual	Observacions/Altres
Comunicació d'incidències	X De manera imminent (Màxim en 60 minuts)					
Report: indicadors ANS		X				
Informes d'activitat		X	X			Puntualment altres per necessitats del servei
Informe i avaluació (Memòria) de la gestió global i dels resultats assolits					X	
Reunions de seguiment			X			Els primers 6 mesos podrien ser reunions setmanals o quinzenals; per passar després a ser mensuals
Reunions de coordinació				X	X	Inicialment semestral. Considerant a partir del segon any una gestió òptima, s'assegura fer com a mínim una reunió anual, coincidint amb la presentació i anàlisi de resultats de la memòria anual
Auditoria del servei per part de l'Ajuntament (previ avís), al local de l'empresa adjudicatària					X	Una auditoria anual
Controls de qualitat aleatoris per l'Ajuntament (sense previ avís) aspectes que afectin al servei, al local de l'empresa adjudicatària					1 a 3 per any	Altres necessaris per valorar la qualitat del servei.
Controls de qualitat en el registre (aleatoris i efectuats per l'Oficina de	X					Es revisen una mitjana de 3 troballes diàries



Troballes)						
Auditoria amb "troballes fictícies" de "ciutadans anònims"					Màxim 5 per any	
Seguiment del compliment de les recollides acordades amb els grans portadors: GUB i Mossos			X			

Per necessitats puntuals i/o extraordinàries del servei, algunes d'aquestes periodicitats podran variar.