

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA D'UN SERVEI DE CUSTODIA QUE INCLOGUI TRACTAMENT DOCUMENTAL, DIPÒSIT, CONSULTA I DIGITALITACIÓ DE DOCUMENTS DEL FONS DE LA FUNDACIÓ DEL GRAN TEATRE DEL LICEU

1. Antecedents

La llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, estableix en el seu article 7.1 que *“totes les administracions i les entitats titulars de documents públics han de disposar d'un únic sistema de gestió documental que garanteixi el tractament correcte dels documents en les fases activa, semiactiva i inactiva”*.

En el punt 2 del mateix article s'estableix que *“amb independència de les tècniques o els suports utilitzats, tots els documents públics han de tenir garantides l'autenticitat i la integritat dels continguts, i també la conservació i, si és procedent, la confidencialitat”*.

Pel que fa a l'article 7.3 la Llei ens informa que, un cop acabada la fase activa, els documents públics s'han de transferir a l'arxiu corresponent, si se'n decideix la conservació permanent, d'acord amb el que disposa l'article.

Actualment i de forma provisional, el Gran Teatre del Liceu disposa d'una part del seu fons documental en un magatzem que té en propietat al municipi del Bruc (Anoia). Aquest espai on actualment es troba la documentació, no compleix les condicions ambientals mínimes per garantir la conservació dels materials.

Essent conscients de les limitacions d'espai de l'edifici al Teatre per a la custòdia de tota la documentació que per llei ha de conservar (segons la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental de la Generalitat de Catalunya), caldrà externalitzar una part d'aquesta documentació, aquella que sigui de consulta més infreqüent.

Cal tenir en compte que la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, estableix en el seu article 8 que l'organització, l'avaluació i la conservació dels documents són responsabilitat directa dels titulars respectius. En cas que els titulars dels documents contractin tasques relatives a aquestes funcions amb empreses privades s'han de reservar la definició del sistema de gestió documental i la direcció i la supervisió de l'activitat contractada.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de trasllat, tractament documental (inventari, neteja, canvi de capsos) custòdia, consulta de la documentació (física o digital), i eliminació, si fos necessari.

La prestació d'aquest servei s'ha de desenvolupar d'acord amb la normativa vigent en matèria de gestió de documents, la normativa de protecció de dades de caràcter personal i les directrius establertes per l'Arxiu de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

3. Vigència

La vigència del contracte és d'1 any a comptar a partir de la signatura del contracte i pot ser objecte de dues (2) pròrrogues de dos (2) anys de durada cadascuna.

4. Abast del projecte

La documentació objecte del contracte es desglossa de la següent manera:

A) Documentació externalitzada:

Volum Total Aproximat d'unitats d'instal·lació: **4.477 CAPSES I ARXIVADORS**

B) Possibles enviaments de documentació anuals des dels arxius d'oficines. Entre 0 i 200 capses anuals DINA 4 (identificades i inventariades).

C) Tractament documental i inventari per expedients de la documentació.

D) Previsió del volum de consultes que es realitzaran anualment.

-Entre 0 i 30 consultes lliurades a la seu de la Fundació del Gran Teatre del Liceu o bé mitjançant escaneig de les imatges.

E) Previsió de destrucció de documents

Es podrà encarregar la tasca d'eliminació de documents d'acord amb la normativa del sistema general de gestió de la documentació administrativa vigent i aplicant les taules d'avaluació documental i les resolucions de la CNAATD.

4.1 Condicions d'execució

- Els serveis exposats s'hauran de portar a terme d'acord amb les instruccions tècniques de les persones responsables del contracte.

-Durant les tasques de trasllat caldrà garantir la confidencialitat dels documents, segons la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

-Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'obtenció dels permisos municipals corresponents per aparcar la flota de vehicles i/o escales mecàniques /plataformes per realitzar les tasques de càrrega i descàrrega.

-Per a dur a terme el servei de tractament documental, l'empresa adjudicatària disposarà de personal tècnic especialitzat amb coneixements i formació en arxivística i documentació.

-Les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran d'estar situades en un radi que permeti la prompta resolució de les incidències que es puguin produir així com realitzar el servei d'acord amb els terminis i les condicions detallades en el plec de prescripcions tècniques i dedicat en exclusiva a la custòdia de documentació i on estarà dipositada la totalitat de la documentació de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

-L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un parc mòbil de vehicles adequat i suficient per oferir els serveis que es detallen en aquest plec

-L'empresa adjudicatària ha de nomenar un responsable del projecte amb formació arxivística i gestió de documents i amb un mínim de 3 anys d'experiència en taques similars.

-La FGTL es reserva la facultat d'efectuar visites a les instal·lacions de les empreses que optin a l'adjudicació del present contracte per tal de comprovar l'adequació d'aquestes als requisits establerts en aquest plec de condicions.

-Es realitzarà una reunió d'inici del projecte on ambdues parts designaran els interlocutors.

5. Serveis a realitzar

- Aquests serveis es desenvoluparan d'acord amb les instruccions tècniques del responsable/es de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.
- L'Arxiu de la FGTL farà seguiment del correcte desenvolupament del contracte.
- Els responsables de la documentació de la FGTL han de tenir accés directe i immediat al fons
- L'empresa contractista nomenarà un responsable del projecte amb formació en arxivística i gestió de documents.

Inclou els següents serveis

5.1 Tractament documental

- Inventari i descripció de la documentació
- Instal·lació, manteniment i/o canvi de capses dels documents

5.2 Eliminació de la documentació

5.3 Custòdia de la documentació

5.4 Préstec i consulta de la documentació

5.5 Finalització del contracte i posada a disposició de la documentació

5.6 Trasllat periòdic de documentació i/o retorn de documents

5.1 Tractament documental

La contractació d'aquest servei respon a la necessitat d'identificar tota la documentació i aplicar les corresponents tasques de conservació preventiva.

5.1.1) Inventari i descripció de la documentació històrica

Servei dedicat a la creació d'un inventari detallat amb la descripció a nivell d'unitat documental simple de la documentació custodiada. Cal, en la mesura del possible, que respecti el catàleg actual de les Unitats d'Instal·lació i que es basi en la NODAC per a la realització del procediment.

Una vegada entregat l'inventari final a la FGTL, l'Arxiu podria encarregar un catàleg exhaustiu a nivell d'unitat documental simple i composta per analitzar en profunditat la documentació de cada capsa.

5.1.2) Instal·lació, manteniment i/o canvi de capses dels documents

Caldrà netejar de manera superficial la pols que s'ha acumulat als arxivadors mitjançant aspiració. En aquest moment caldrà obrir capses i arxivadors per observar si existeix algun agent que posi en perill la integritat de la documentació.

En cas que l'empresa adjudicatària detectés documentació amb alguna patologia s'haurà de posar en contacte amb els responsables de l'Arxiu de la FGTL. Es podrà sol·licitar el trasllat de les capses afectades a les oficines de la FGTL o es coordinarà la recollida a càrrec d'una empresa de restauració i conservació a la seu de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'instal·lar en capses d'arxiu definitiu tota la documentació. La documentació haurà d'anar agrupada per òrgan productori i sèrie documental, de manera que en una mateixa unitat d'instal·lació només hi pot haver documentació pertanyent a una sèrie documental.

D'altra banda, caldrà substituir totes aquelles caixes que es trobin malmeses.

De la mateixa manera, caldrà puntejar l'inventari facilitat per la Fundació del Gran Teatre del Liceu amb la documentació. En cas de no correspondència caldrà informar a l'Arxiu de la FGTL i esmenar l'inventari amb la informació correcta.

Aquest procés, sobretot la part de neteja i manteniment, caldrà fer-la de forma periòdica.

5.2) Eliminació de la documentació

L'empresa adjudicatària ha de poder garantir l'eliminació certificada de la documentació indicada per l'Arxiu de la Fundació del Gran Teatre del Liceu en base a l'aplicació de les Taules d'avaluació de la CNAATD. Caldrà que efectui aquesta destrucció amb els seus propis mitjans, sense subcontractar aquest servei a altres empreses. Aquesta destrucció s'haurà de fer triturant el paper en tires o partícules. No s'acceptaran sistemes alternatius de destrucció com premsatge o incineració.

Quan es produeixi la destrucció de la documentació o l'eliminació d'una capsa o contenidor, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho a la persona responsable de l'arxiu tot expedint un certificat en el qual s'indicarà on, com i quan ha estat destruïda la documentació, així com el nivell de seguretat emprat. La destrucció s'haurà d'efectuar en el termini de 25 dies naturals des del moment de la petició del servei per part de la FGTL i caldrà enviar-ho a la següent adreça: arxiu@liceubarcelona.cat

En tot cas, la destrucció d'aquesta documentació produirà automàticament la reducció de la factura de custòdia des de l'endemà del dia en què es va produir la destrucció.

5.3) Custòdia de la documentació

La custòdia consisteix en l'emmagatzematge i la conservació dels documents objecte d'aquest contracte als locals de l'empresa contractista, els quals hauran d'estar completament adaptats a la normativa específica i hauran de complir les característiques d'infraestructura i seguretat mínimes (indicades en el punt 7). La documentació haurà de conservar-se en condicions òptimes, tant pel que fa als paràmetres ambientals com a les mesures de seguretat.

L'empresa haurà de comunicar en quin dipòsit concret es diposita la documentació i en cas que necessiti efectuar un canvi d'ubicació, l'empresa contractista haurà de comunicar-ho prèviament i rebre la pertinent autorització de la FGTL.

La totalitat de les capses hauran d'estar inventariades i identificades amb una numeració unívoca que s'acordarà entre l'empresa contractista i la FGTL. Si l'empresa vol utilitzar una numeració interna alternativa al número de capsa que consta a l'inventari caldrà establir un sistema d'equivalència i posar-ho a disposició de la persona responsable de l'arxiu del Liceu.

L'empresa ha de mantenir actualitzat l'inventari de la documentació que té en custòdia. Durant la vigència del contracte i a petició de la FGT l'empresa contractista haurà de trametre una còpia actualitzada de la base de dades en el termini màxim de 5 dies hàbils des del dia de la petició.

Es permet l'ús de contenidors per emmagatzemar les capses sempre i quan la descripció s'efectuï a nivell de caixa, no de contenidor. Els lliuraments de les consultes també s'hauran d'efectuar a nivell de capsa i no de contenidor. L'alçària màxima permesa serà de 4 contenidors apilats.

En cas de finalització del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a eliminar tots els registres i dades obtingudes mitjançant la base de dades o altres fitxers, una vegada lliurada la documentació a la FGTL. L'empresa enviarà a la FGTL un certificat de destrucció d'aquesta base de dades.

La FGTL es reserva la facultat de visitar els espais que l'empresa contractista hagi assignat a dipòsit.

Al llarg de la vigència del contracte, el nombre de capses en custòdia podrà ser variable a causa de les possibles incorporacions, restitucions o destruccions dels documents.

5.4) Préstec i consultes de la documentació

Es preveu que la major part de consultes es realitzin a la seu del Gran Teatre del Liceu, però l'empresa contractista ha de permetre la consulta de la documentació a les instal·lacions en les quals es custodiaran els documents.

El volum de consultes no és previsible, però de manera aproximada pot oscil·lar entre 0 i 30 vegades a l'any. Les unitats de préstec hauran de ser lliurades a les oficines del Gran Teatre del Liceu.

Aquest servei inclou: la recepció de la sol·licitud (preferentment per una plataforma webservice segura tot i que també es podran fer per correu electrònic en casos excepcionals), la tramesa, la recollida i la posterior reubicació a lloc després de la consulta.

Els préstecs i consultes es podran sol·licitar tant a nivell d'Unitat d'instal·lació com a nivell d'expedient i de document solt. Caldrà que cada document vingui correctament referenciat indicant al número de caixa d'on s'ha extret.

La FGTL lliurarà a l'empresa adjudicatària els noms de les persones autoritzades a fer peticions i consultes de documentació.

- Tipologia de consultes:

- **A la seu del Gran Teatre del Liceu:**

Préstec ordinari:

Entregar en un màxim de 96h abans de les 12 h del matí.

Préstec urgent:

Sol·licitat entre les 8 i les 16 h: entregar en un màxim de 72h.

- **A la seu de l'empresa contractista:**

Si excepcionalment fos necessari, l'empresa contractista ha d'oferir la possibilitat de consultar la documentació a les mateixes dependències on es troben allotjats els documents. Haurà de facilitar una zona de treball. Aquestes consultes es desenvoluparan en dies hàbils entre les 9 i les 16 h.

Caldrà fer la sol·licitud de la documentació amb una antelació mínima de 24 hores. A la petició s'indicaran els números de les caixes que es volen consultar i en nom de la persona o persones autoritzades a fer la consulta in situ. Sempre que sigui possible el Liceu avançarà les peticions de documents amb la màxima antelació possible per tal de trobar la documentació preparada en la seva visita a les dependències on es custodia la documentació. Si es fa la sol·licitud *in situ* el temps d'espera no podria ser superior a 45 minuts des de la petició fins a l'entrega per a la consulta.

- **Via internet:**

Posada a disposició de la FGTL les imatges escanejades en una pàgina web o plataforma segura. Les imatges hauran de ser produïdes en el format i la resolució acordades en cada cas amb el responsable de la FGTL.

Préstec ordinari: el primer dia hàbil següent abans de les 12 h del matí.

Préstec urgent: (lliurement en 3 hores)

A cada recollida, entrega o devolució del materials s'hauran d'expedir albarans en els quals es detallarà la documentació recollida, entregada i/o retornada.

En finalitzar-se el préstec i/o la consulta, l'empresa contractista haurà de reubicar la documentació al dipòsit.

5.5) Finalització del contracte i posada a disposició de la documentació

A la finalització del contracte, en cas de relleu d'empreses contractistes i com a conseqüència de l'adjudicació d'un nou contracte amb el mateix objecte a una empresa diferent, l'anterior contractista (empresa contractista del present contracte) haurà de preparar la sortida de la documentació del seu dipòsit.

La FGTL facilitarà a l'antic contractista les dades de la nova adjudicació i un calendari de recollida per tal que prepari els documents per a la recollida del futur contractista i la posi a disposició d'aquests en gàbies o palets retractilats en els corresponents molls de càrrega i descàrrega. S'hauria de garantir la sortida d'un mínim de 3000 capes al dia. Haurà de posar aquesta documentació a disposició de la nova empresa contractista en el termini de 20 dies després de ser comunicat el relleu d'empreses.

El trasllat es portarà a terme en tot moment d'acord amb les instruccions de la persona responsable de l'arxiu de la FGTL. Mentre duren les tasques de recollida la FGTL ha de tenir accés a la documentació sempre que sigui necessari.

En cas que amb la finalització del contracte es decideixi el retorn de la documentació a la seu Gran Teatre del Liceu, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir el servei de trasllat de la documentació.

5.6) Trasl·lat periòdic de documentació i/o retorn de documents

Es preveuen possibles ingressos i trasllats de documentació cap a l'arxiu de l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte. Per aquests nous ingressos caldrà efectuar la recollida de la documentació a les oficines del Gran Teatre del Liceu (La Rambla 51-59) i traslladant-la al dipòsit corresponent.

Caldrà efectuar els trasllats de la documentació usant els mitjans logístics adients pel nombre de capes a traslladar.

La FGTL enviarà la documentació en caixes de full prolongat. Aquestes hauran de tenir un número de registre unívoc i s'entregaran amb un inventari.

En cas de necessitat, és responsabilitat de l'empresa contractista l'obtenció dels permisos municipals per aparcar la flota de vehicles per a efectuar les tasques de càrrega i descàrrega de la documentació.

La FGTL avisarà l'empresa contractista amb un mínim de 10 dies d'antelació qualsevol nou ingrés.

En cas que la FGTL vulgui el retorn perpetu a les oficines de la Fundació, d'una part de la documentació custodiada per l'empresa adjudicatària, aquesta l'enviarà segons el mateix procediment que un préstec i es descomptarà de la facturació a partir del

següent dia hàbil del trasllat. Aquest retorn de documentació al Liceu s'informarà amb una antelació de 7 dies hàbils.

Sempre que sigui necessari, serà responsabilitat de l'empresa, obtenir els permisos municipals corresponents per aparcar la flota de vehicles i disposar de plataformes per realitzar les tasques de càrrega i descàrrega.

6) Mesures de conservació i protecció dels documents

Els dipòsits de custòdia hauran d'estar ubicats en un radi que permeti la prompta resolució de les incidències que es puguin produir així com realitzar el servei d'acord amb els terminis i les condicions detallades en el plec de prescripcions tècniques i dedicat en exclusiva a la custòdia de documentació i on estarà dipositada la totalitat de la documentació de la Fundació del Gran Teatre del Liceu. Els locals i instal·lacions dels dipòsits hauran d'estar equipats conforme la legislació vigent i haver superar les inspeccions tècniques obligatòries.

Les instal·lacions han de disposar de mesures de protecció adients per garantir la correcta conservació dels documents. Es detallen a continuació les principals mesures de protecció exigides.

6.1 Sistemes de protecció contra incendis

- Detecció automàtica de gasos i fums o tèrmics instal·lats en el sostre de tots els dipòsits i connectats a una central d'alarmes 24 hores
- Extintors de pols polivalent, d'aigua polvoritzada o similars. El nombre i la instal·lació s'adaptarà a la normativa vigent.
- Boques d'incendis equipades a l'exterior o interior. El nombre i instal·lació s'adaptarà a la normativa vigent, tenint en compte que les boques interiors han de cobrir tots els espais d'arxiu de manera que, des de qualsevol punt, s'accedeixi a una d'aquestes sense recórrer més de 25 metres.
- Portes tallafoc o de tancament automàtic entre dipòsits
- Senyalització d'emergència d'acord amb la normativa vigent.

6.2 Sistema de protecció d'intrusió o robatoris

Les instal·lacions hauran de comptar amb sistema antirobatoris connectat a una central receptora d'alarmes els 365 dies de l'any i les 24 hores i comunicat amb la policia o amb els cossos de seguretat més propers. Com a mínim han de comptar:

- Sistema anti-intrusió connectat a una central d'alarmes amb servei de resposta a alarma de 24 hores tots els dies de l'any i connectat amb la policia o els cossos de seguretat més propers.
- Protecció física de les portes, finestres i altres accessos des de l'exterior.
- Sistema de vigilància permanent de l'interior i l'exterior de les instal·lacions i control d'accessos de persones: espai amb accés restringit, càmera de vigilància, etc
- Accessos controlats, només per a personal autoritzat.
- Zona de seguretat al voltant del centre de custòdia externa d'arxius.

6.3 Sistemes de protecció preventiva per l'aigua

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

- Revisió preventiva per exemple de la teulada per detectar possibles entrades d'aigües pluvials, de portes i finestres per on es pugui filtrar aigua, etc
- Absència de canonades d'aigua sanitària o pluvial que circulin des del dipòsit per damunt o amb proximitat a les instal·lacions de prestatgeries on es custodia la documentació, per tal que no es pugui afectar per fuites d'aigua. No s'inclouen aquí les possibles canonades destinades a extinció d'incendis.
- Les prestatgeries han d'estar elevades de terra entre 10-15 centímetres per evitar que en cas d'inundació pugui afectar els documents d'arxiu

6.4 Sistemes de protecció preventiva de subministrament elèctric i enllumenat

- Protecció del cablatge que passi per les zones d'arxiu amb tubs antifoc.
- Protecció de tots els quadres elèctrics d'acord amb la normativa vigent
- La instal·lació elèctrica en els dipòsits serà a vista i els endolls seran de seguretat en totes les sales.
- Els dipòsits hauran de disposar d'enllumenat d'emergència
- Espai en què hi hagi la mínima llum directa possible de l'exterior.

6.5 Sistema de protecció contra plagues urbanes

Caldrà assegurar la protecció de la documentació contra plagues:

- Revisió ocular periòdica dels dipòsits de documentació.
- Implantar actuacions en cas de signes de rosegadors i altres plagues

6.6 Neteja de les instal·lacions

- Garantir l'òptim estat de netedat en els dipòsits que allotgen la documentació custodiada
- Neteja regular de les prestatgeries i els dipòsits
- Utilització d'aparells aspiradors especials per a la pols de les capses.
- Absència d'utilització d'aigua en la neteja dels dipòsits i prestatgeries, per no augmentar la humitat del dipòsit

6.7 Condicions climàtiques

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

- Temperatura estable entre 18° i 20°C. amb una oscil·lació màxima de (+/-) 2°C
- La humitat relativa ha de mantenir-se sempre al 55% amb una oscil·lació màxima (+/-) 10%

- Cal comptar amb sistemes de mesura de la temperatura i humitat dels dipòsits: aparell per cada 300 m² de superfície. El registre de les dades han d'estar a disposició del responsable del contracte.
- La il·luminació ha de ser entre 50 i 250 lux.
- Cal que s'apliquin les mesures oportunes per corregir els nivells de temperatura i humitat incorrectes a fi de garantir unes condicions climàtiques controlades.
- Garantir la renovació de l'aire

7. Requisits mínims per a l'execució de serveis

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que disposa d'una infraestructura pròpia per complir amb els serveis detallats en el punt 6. En aquest sentit l'empresa haurà de comptar amb:

- Disposar d'un dipòsit d'arxiu en un radi que permeti la prompta resolució de les incidències que es puguin produir així com realitzar el servei d'acord amb els terminis i les condicions detallades en el plec de prescripcions tècniques i dedicat en exclusiva a la custòdia de documentació i on estarà dipositada la totalitat de la documentació de la Fundació del Gran Teatre del Liceu. Es limita aquesta distància per facilitar la gestió, consulta, control de la documentació. No es podran efectuar canvis d'ubicació dels documents sense l'autorització de la FGTL
- Disposar d'un parc mòbil de vehicles per oferir els serveis de recollida, trasllat i consulta. Essent com a mínim un vehicle gran per a trasllats de documents i una furgoneta per a petits trasllats o lliurement de les consultes
- Disposar dels recursos humans suficient pel desenvolupament dels treballs a realitzar descrits en el punt 6.
- Disposar d'una eina de consulta de documents, d'inventari i de sol·licitud dels préstecs online.
- Requisits de confidencialitat: l'empresa adjudicatària ha de garantir la confidencialitat de la documentació dipositada al centre de custòdia. També cal garantir el compliment del Reglament europeu de protecció de dades i que ha de quedar recollida en una obligació contractual de confidencialitat de tots els treballadors. L'empresa adjudicatària ha de comunicar al cat Salut qualsevol incident que pugui vulnerar la confidencialitat de les dades o de la informació.

8. Pòlissa d'assegurances

L'empresa adjudicatària haurà d'indemnitzar els danys que es puguin ocasionar a la documentació objecte del contracte, però també a terceres persones, per aquest motiu cal que tingui una pòlissa de responsabilitat patrimonial de la qual ha d'emetre una còpia en el moment de la signatura del contracte.

9 Control de qualitat

La prestació dels serveis d'aquest contracte serà supervisada per la persona responsable de l'arxiu de la FGTL i s'executarà segons les seves instruccions; reservant-se el dret, si fos el cas, a fer periòdicament controls de qualitat basats en:

-Adequació de les instal·lacions a les necessitats d'arxiu

-Qualitat i eficàcia del servei

10 Facturació

Atès que les caixes a tractar, custodiar, consultar i destruir no són en nombre fix, les empreses licitadores faran les seves ofertes per preu unitari.

-Per la pròpia naturalesa del servei, s'estableixen diferents tipus de factures:

1. Custòdia. Es facturarà el mes sencer en relació al número real de caps de d'aquell mes.

- Disminució de documentació: Una vegada s'hagin destruït les caps es descomptaran de la factura corresponent de custòdia, a partir del dia després de la destrucció.

- Augment de documentació. La nova documentació ingressada als dipòsits de l'empresa adjudicatària es facturaran de la següent manera: Entre els dies 1 i 15 de cada mes es facturen com a mes sencer, en canvi els ingressos entre el 15 i el 31 de cada mes es facturen com a mig mes.

2. Serveis addicionals. Mensualment s'emetrà una factura amb la relació de tots els serveis addicionals realitzats aquell mes: consultes, digitalitzacions, ingressos de nova documentació, tractament documental, etc.

3. Final contracte: es facturarà un cop finalitzat el contracte, quan es procedeixi a la posada a disposició de la documentació per al retorn de la mateixa o la posada en disposició d'aquesta per a la nova empresa adjudicatària.

11 Acords a Nivell de Servei:

Retard sobre el termini màxim de 72h d'entrega dels préstecs urgents	Grau d'incompliment	Mesura aplicable
Fins a 24 hores	Lleu	Advertiment formal per escrit i registre de l'incompliment
Més de 24 i fins a 48 hores	Moderat	Penalització del 2 % de l'import mensual facturat pel servei
Més de 48 i fins a 72 hores	Greu	Penalització del 5 % de l'import mensual facturat pel servei
Més de 72 hores	Molt greu	Penalització del 10 % de l'import mensual facturat pel servei i possible inici d'un expedient de penalitats contractuals

El còmput del retard s'iniciarà un cop superat el termini màxim de 72 hores establert i es calcularà considerant exclusivament dies i hores laborables.

Nora Farrés

Directora de Comunicació