

ACORD MARC PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL I MANUTENCIÓ DE PERSONES I FAMÍLIES EN HOSTALS, PENSIONS I PISOS D'ESTADA TEMPORAL A BARCELONA I PART DE LA SEVA ÀREA METROPOLITANA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 1. OBJECTE DE L'ACORD MARC	2
CLÀUSULA 2. MODEL CONCEPTUAL.....	2
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI	3
3.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte	3
3.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar.....	3
3.3 Persones destinatàries del servei.....	4
3.4 Objectius del servei	5
3.5 Característiques dels allotjaments	5
3.6 Seguiment usuaris l'allotjament.....	7
3.7 Serveis municipals sol·licitants del servei d'allotjament i manutenció.....	7
3.8 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei	7
3.9 Procediment.....	8
CLÀUSULA 4.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ	11
4.1. Indicadors	11
4.2. Informes	11
4.3. Avaluació de satisfacció usuaris.....	12
4.4. Garantia de places.....	13
CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT	13
CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	13
CLÀUSULA 7. CONTROL DELS PREUS APLICATS.....	14
CLÀUSULA 8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	14
CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE.....	16
CLÀUSULA 10. ASSEGURANCES.....	16
ANNEXOS.....	17
FITXA SOL·LICITUD.....	18
AUTORIZACIO D'ALLOTJAMENT EN PENSIONS/HOTELS D'AFERS SOCIALS (IMSS)	19

CLÀUSULA 1. OBJECTE DE L'ACORD MARC

El present acord marc té per objecte la selecció d'una única empresa que s'encarregui dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic) de la ciutat de Barcelona i rodalies (equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona) i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona¹ (veure punt 3.5). per cobrir les necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat amb les següents característiques:

- Dones víctimes de violència masclista, i llurs fills i filles si s'escau.
- Persones víctimes de tràfic d'éssers humans, i llurs fills i filles si s'escau.
- Persones immigrades, estrangeres i refugiades.
- Famílies amb menors en situació d'exclusió residencial o sense llar.
- Persones en situació d'exclusió residencial valorades des dels serveis socials com a vulnerables.

Els serveis bàsics inclosos que hauran de prestar les proveïdores d'establiments d'allotjament seleccionades són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació.

Els serveis complementaris estaran conformats pel servei de bugaderia, pel un servei de transport en casos específics, i altres serveis complementaris indicats a l'apartat 3.2 d'aquest plec.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any (365) les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manteniment realitzades pels serveis i departaments detallats a l'apartat 3.7 d'aquest plec.

En l'execució d'aquest contracte no serà d'aplicació l'impost sobre les estades en establiments turístics, aprovat per la Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni, en ésser d'aplicació l'exempció prevista a l'article 27.1 de l'esmentada Llei.

CLÀUSULA 2. MODEL CONCEPTUAL

El model conceptual incorpora diferents aspectes:

- **Sistema de contractació:** Acord marc amb adjudicació a una sola empresa.
- **Sistema de remuneració:** S'opta per un sistema de pagament de cost de gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic, o altres, en base al qual l'empresa adjudicatària del contracte es compromet a no cobrar comissions pels serveis contractats. La remuneració de l'empresa adjudicatària d'aquest contracte de gestió d'allotjament en hotels, pensions, i habitatges d'ús turístic, o altres, es realitzarà aplicant el cost de

¹ <https://www.atm.cat/web/ca/zonificacio.php>

gestió contractat sobre la facturació neta, descomptant les comissions deduïbles, els impostos i les taxes de qualsevol tipus.

- Es pagarà per preu unitari/dia i usuaris atesos per cada servei bàsic (allotjament, manutenció/alimentació), i pels serveis complementaris (bugaderia, transport demanat pel servei..) mensualment.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

3.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte

ALLOTJAMENT i MANUTENCIÓ: en hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic. Es contemplen els diferents règims d'estada:

- només allotjament (NA)
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP) i
- pensió completa (PC)

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365) les 24h

3.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar

- **BUGADERIA:** Servei de bugaderia per a la roba personal de les persones allotjades, prèvia sol·licitud del servei derivant, amb càrrec a la factura corresponent. El servei de bugaderia resta únicament en aquells casos que es consideri necessari prestar i que el servei derivant realitzi la sol·licitud corresponent. També en els casos que l'establiment l'exigeixi de forma obligatòria per dur a terme l'allotjament. En totes dues situacions s'estableixen el nombre de bugades següent:
 - De 1 a 4 persones, 1 bugada setmanal
 - De 4 a 8 persones, 2 bugades setmanals
 - Més de 8 persones, 3 bugades setmanals
- **BRESSOL:** en cas d'infants menors de 3 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **LLIT DE BARANES:** en cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **CONSIGNA:** Quan una persona sigui donada de baixa d'un allotjament podrà deixar les seves pertinences al servei de consigna del mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores sempre que sigui necessari, sense que aquest servei suposi cap cost addicional per a l'Administració, d'acord amb un protocol pel manteniment de les pertinences durant 48 h, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini.
- **TRANSPORT A L'ALLOTJAMENT ASSIGNAT:** En les següents situacions i quan el servei derivant ho consideri necessari i ho sol·liciti, l'empresa

adjudicatària assumirà el transport de les persones i famílies junt amb les seves pertinences en els següents casos:

- En situacions de persones d'alta vulnerabilitat econòmica amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, l'adjudicatari facilitarà un servei de transport pel trasllat de les persones i fills si s'escau a l'allotjament, sempre a petició del responsable del servei municipal demandant.
- En situacions de desnonaments executats amb presència de moviments socials reivindicatius o trasllats conflictius entre hotels o d'altres situacions conflictives, que des del responsable del servei demandant consideri imprescindible el transport per poder garantir que es pugui fer.

El temps de resposta per aquest servei complementari de transport s'estableix en 1 hora des de la petició.

Aquest servei de transport pot variar en funció del municipi de l'allotjament assignat i del nombre de persones, per la qual cosa es diferencien tres modalitats:

- Mod. 1 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 4.
- Mod. 2 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 5 a 8.
- Mod. 3 - L'allotjament es troba a municipis que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic (veure clàusula 3.5), excepte Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona i l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 8.

En cas de trasllat per canvi d'allotjament per decisió interna de l'empresa adjudicatària, aquest no comporta cap cost addicional a l'Administració.

- LLIT ADDICIONAL: En cas d'infants de fins a 3 anys d'edat, es podrà demanar el servei d'un llit addicional, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor de servei complementari del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).
- ALIMENTACIÓ ADDICIONAL: En cas d'infants menors de 12 anys, es podrà demanar el servei de complement a l'alimentació (alimentació específica per nadons, complement a un àpat), si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor de servei complementari del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

3.3 Persones destinatàries del servei

Es tracta de persones ateses als serveis derivants que, bé per causes imprevistes com les urgències i emergències socials, bé per situacions conjunturals o estructurals, no disposen en aquell moment d'allotjament ni d'ingressos econòmics per pagar-lo, ni de suport familiar o xarxa de coneguts que els puguin acollir per fer front a la situació. És aleshores quan, a criteri dels i de les professionals i dels serveis derivants, s'ofereix un allotjament amb caràcter temporal mentre la persona, amb el suport dels i de les professionals, cerca una alternativa que suposi una solució a més llarg termini.

3.4 Objectius del servei

- Oferir un allotjament temporal digne.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Mantenir el nucli familiar junt, en convivència, respectant mínim d'una persona adulta a càrrec dels fills i filles (a valorar en cada cas).
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.

3.5 Característiques dels allotjaments

Els allotjaments han d'estar situats a **Barcelona ciutat** o, en el seu defecte, a aquelles poblacions de les rodalies que es troben a la **zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic** col·lectiu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis.

És important que els allotjaments estiguin situats a Barcelona ciutat, ja que el servei és de la ciutat de Barcelona, i és necessari realitzar una vinculació dels usuaris amb el territori. Haurà de ser aprovat pel servei derivant, quan la situació de l'allotjament estigui fora de la ciutat de Barcelona.

La zona tarifària 1 inclou: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans. També s'aplica, des de l'1 de gener de 2019 la zona tarifària 1 a la resta dels 36 municipis de la metròpoli de Barcelona i que són els següents: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Palnejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló i Torrelles de Llobregat.

En el supòsit que no es trobi allotjament en la zona 1 tarifària, l'empresa adjudicatària podrà proposar allotjament en la zona 2 tarifària. En aquest cas, ha de comptar amb el vistiplau del servei derivant i assumir-ne els costos de desplaçament.

D'altra banda, els serveis derivants podran demanar explícitament l'allotjament en una zona concreta, que podrà ser qualsevol de les zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (zones 1-6) en base a criteris tècnics degudament justificats.

En aquells casos de situacions de violència masclista en què el risc per la vida d'una dona o els seus fills i filles ho justifiqui, es demanarà allotjament fora de la zona 1, per tal de garantir-ne la protecció.

S'haurà de garantir que els menors escolaritzats es mantinguin a una distància raonable, dins del mateix districte, que els permeti donar continuïtat a l'escolarització al mateix centre educatiu. Per tant, no es podran realitzar canvis d'allotjaments a diferents poblacions en aquests casos.

Cal respectar les peticions especials, com per exemple, quan és necessari allotjar a Barcelona ciutat per un tema de vinculació mèdica, o no realitzar canvis d'allotjament per motius de salut greus. Qualsevol canvi d'allotjament haurà d'estar sempre validat pel servei derivant corresponent.

Cal oferir allotjaments on no sigui necessari presentar documentació identificativa per part de la persona usuària, en el cas que no en disposi en el moment d'entrada a l'allotjament.

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent.

És necessari que tinguin servei de recepció i/o seguretat en l'accés a l'establiment (excepte en el cas d'habitatges d'ús turístic).

Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC), amb menús equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat (per exemple, llet per nadons), situació mèdica (celíacs, etc.), respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural (per exemple menjar halal).

La pensió complerta (PC) inclourà sempre tres àpats (esmorzar, dinar i sopar) per a totes les persones allotjades derivades.

El tipus d'àpat i el seu cost corresponent serà diferent en nadons, menors i adults (consultar al plec de clàusules administratives particulars).

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar. En el cas que el menjador o restaurant no estigui ubicat dins l'establiment, haurà d'estar ubicat dins d'un radi màxim de 100 metres. Només en casos en què això no sigui possible, excepcionalment la distància del menjador o restaurant podrà ser superior als 100 m des del lloc de l'allotjament, amb el vistiplau del servei derivant.

L'adjudicatari garantirà que les persones allotjades reben la informació del lloc on es realitzi el regim de manutenció per escrit, el seu funcionament, horaris, etc. En cas de ser fora de l'allotjament, serà necessari que els proporcionin un mapa amb la ubicació, el nom/denominació comercial i tiquets, vals o altres sistemes que tingui l'establiment.

A més, els establiments hauran de disposar d'espai per escalfar menjar.

L'adjudicatària haurà de garantir la posada a disposició del contracte establiments que puguin oferir habitacions i habitatges des d'una fins a sis places. A més, caldrà disposar d'allotjaments per unitats familiars. Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària haurà d'informar del tipus d'habitacions on estan allotjades les unitats familiars, per tal de poder comprovar la correcta aplicació dels percentatges correctors de descompte indicats al plec de clàusules administratives particulars.

També caldrà disposar de places adaptades per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional en algun dels establiments.

Tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir, com a mínim, un canvi setmanal. Es podran realitzar inspeccions periòdiques, per tal de comprovar-ho.

Tots els establiments han de garantir la neteja diària de les zones comunes i compartides i la neteja setmanal de les zones privades on dormen les persones allotjades. Es podran realitzar inspeccions periòdiques, per tal de comprovar-ho.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre a les persones usuàries en català i castellà. L'adjudicatari haurà de permetre l'entrada de forma puntual, dels mediadors interculturals o traductors dels serveis derivants, per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment (normes, règim d'alimentació establert, lloc de la manutenció, horaris). Cal que l'establiment conegui les necessitats especials per raó d'edat, discapacitat o culturals, de les persones allotjades.

3.6 Seguiment usuaris l'allotjament

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei, l'objecte del contracte també inclou el seguiment dels usuaris (amb una situació de major precarietat) allotjats. Aquest seguiment consistirà en:

- Seguiment dels usuaris envers les problemàtiques que generen en l'allotjament, conflictes amb els responsables i treballadors de l'hotel, apartament, fent les mediacions i intervencions necessàries a fi i efecte d'evitar l'expulsió de l'allotjament.
- Enllaç amb el personal del servei derivant que s'ocupa del cas.
- Elaboració d'informes de seguiment.

Per portar a terme aquestes tasques, l'adjudicatària haurà d'adscriure al contracte com a mínim un professional qualificat, amb titulació en l'àmbit social, amb una dedicació d'almenys 20 hores setmanals.

3.7 Serveis municipals sol·licitants del servei d'allotjament i manutenció

Els serveis municipals que faran ús del servei objecte d'aquest contracte són els següents:

DIRECCIÓ/DEPARTAMENT responsable	SERVEI referent/derivant
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI	Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)
	Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)
	Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).
IMSS	Direcció de Serveis d'Intervenció Social a Grups Poblacionals Vulnerables
	Direcció de Serveis D'atenció Social Territorial i Comunitària
	Direcció de Serveis d'Urgències I Emergències Socials i d'Intervenció a l'Espai Públic

o serveis o departament similars que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal.

3.8 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'empresa adjudicatària la relació de persones responsables de la contractació dels serveis.

Només aquestes persones i les que exerceixin el càrrec de cap dels departaments i direccions de serveis d'on depenguin els serveis autoritzats podran encarregar els serveis d'allotjament. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces electròniques i els telèfons de contacte de totes les persones responsables de fer les sol·licituds.

En els períodes de vacances, de baixes o per altres motius justificats les persones a què es fa referència al paràgraf anterior podran ser substituïdes temporalment.

Cadascuna de les direccions de serveis s'encarregarà de mantenir actualitzada la llista de professionals amb autorització per fer les sol·licituds i fer-les arribar a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària només podrà tramitar sol·licituds emeses per part de professionals amb autorització. En cas de tramitar una sol·licitud emesa per algú que no disposi de l'autorització pertinent, l'Ajuntament no tindrà la obligació d'assumir el cost d'aquella reserva.

S'adjunta fitxes de sol·licituds annexades a aquest plec.

3.9 Procediment

➤ 3.9.1 Sol·licitud del servei

Horari: els serveis i direccions municipals acollits a aquest acord marc podran fer la sol·licitud les 24 hores del dia 365 dies a l'any, a través de les persones autoritzades.

Quan un dels serveis a què fa referència la clàusula 3.7 del present Plec requereixi allotjament per a alguna de les persones ateses haurà d'enviar un missatge a l'adreça electrònica que l'empresa adjudicatària haurà facilitat per a aquesta finalitat.

L'empresa adjudicatària també haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un telèfon per utilitzar en el cas que Internet no funcioni correctament, i garantirà que el temps d'espera d'aquest telèfon no superi els 10 minuts.

L'empresa adjudicatària haurà de confirmar, de forma immediata, mitjançant un missatge electrònic la correcta recepció de la sol·licitud.

A la sol·licitud hi constarà com a mínim el nombre de places i d'habitacions, el règim d'estada, si hi ha algun requeriment específic quant a l'habitació (si cal un bressol o una barana), l'alimentació i la ubicació (si ha de ser en un barri determinat o lluny d'algun barri determinat), així com si és necessari el servei de bugaderia.

La sol·licitud de serveis s'haurà de fer seguint el model que figura a l'annex d'aquest Plec que es trametrà, via correu electrònic, a l'empresa adjudicatària com a document adjunt.

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com altre informació necessària segons les indicacions de cada Direcció per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, s'aniran omplint en format digital des de l'inici del present contracte. Aquesta informació serà emmagatzemada per part de l'adjudicatària, per mitjà d'un sistema d'informació dels serveis contractats explotable via una website a internet o aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei. Aquesta aplicació informàtica amb les dades de les persones usuàries i serveis contractats és la que s'utilitzarà per realitzar la facturació mensual, així com l'annex adjunt a la factura.

Des de l'entrada dels usuaris en el dispositiu d'acollida, no es podrà realitzar més d'un canvi d'allotjament en el mateix mes. En cas d'estades sense data de sortida en el moment d'entrada, quan l'empresa adjudicatària vulgui realitzar un canvi d'allotjament, aquest haurà de ser aprovat pel servei derivant i mai es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.

En cas de canvis d'allotjaments de les persones usuàries, sempre és necessari realitzar el transfer. Si el canvi és a petició del servei derivant, el cost és a càrrec de l'Administració, però si el canvi d'allotjament és per qüestions internes de l'empresa adjudicatària i es valida per part de l'ajuntament, va a càrrec de l'adjudicatària. És

necessari informar a les persones usuàries d'aquests canvis d'allotjament realitzats per la mateixa empresa adjudicatària, a través de comunicats als hostals.

Serà necessari que els allotjaments disposin de la confirmació via telefònica de l'empresa adjudicatària abans que la persona usuària arribi a l'establiment. Si es produís qualsevol problema, inclòs una reserva errònia, i la persona usuària arribés a l'establiment sense la notificació de l'empresa adjudicatària, serà necessària una confirmació immediata i atendre a la persona, tant per qüestions d'allotjament com d'alimentació.

➤ 3.9.2 Assignació de l'allotjament

L'empresa adjudicatària farà tot el possible per donar resposta immediata a les sol·licituds que li arribin. Tanmateix s'estableixen uns marges de temps màxim des de la recepció de la sol·licitud en què l'empresa adjudicatària es compromet a donar resposta al servei sol·licitant en els terminis que s'indiquen a continuació:

En funció del nombre de persones a allotjar	Termini màxim de resposta
Fins a 10 persones	2 hores (*)
A partir d'11 persones i fins a 40 persones	4 hores (*)
A partir de 41 persones	8 hores (*)

(*) sens perjudici que es puguin anar assignant progressivament i que no totes aquelles persones hagin d'esperar el temps màxim. A aquests efectes computen les 24 hores del dia.

L'empresa adjudicatària comunicarà per correu electrònic a l'Ajuntament l'assignació de les places sol·licitades en establiment, retornant el full de sol·licitud al qual haurà complementat amb el nom i adreça de l'establiment i el codi de reserva. Aquesta informació la farà constar també al cos de text del e-mail.

En el cos del correu electrònic únicament podrà constar el nom "anonimitzat" de les persones allotjades, en cap cas les seves dades personals complertes, per garantir-ne la protecció.

Estarà totalment prohibit agrupar a les persones en els establiments només amb el criteri de país d'origen o problemàtica social.

Es podrà realitzar un llistat d'allotjaments no aptes per determinades casuístiques socials, que l'empresa adjudicatària haurà de respectar.

➤ 3.9.3 Estada persones usuàries

En la sol·licitud de plaça el servei municipal sol·licitant farà una previsió de la temporalitat de l'estada, quan no hi hagi data de sortida en el moment de fer l'entrada, es farà constar.

Si hi ha un canvi substancial es comunicarà mitjançant la mateixa adreça electrònica, amb les dades "anonimitzades" de la persona allotjada, establiment i codi reserva i amb la nova previsió.

Qualsevol incidència rellevant durant l'estada de les persones allotjades es comunicarà des de l'empresa adjudicatària –qui centralitzarà totes les incidències que es puguin produir- per correu electrònic al servei municipal de referència (derivant).

Sempre que l'Ajuntament ho requereixi, els establiments permetran l'entrada d'un/a professional per donar suport a una persona o unitat familiar allotjada.

L'empresa adjudicatària enviarà amb caràcter setmanal un llistat de les incidències desglossades per cada servei municipal derivant (SAIER, SARA, UTEH i SAS). En el cas de l'IMSSB desglossades per cada un dels diferents serveis (CSS , SIS, SASSEP, CUESB, etc)

L'empresa adjudicatària comunicarà, sempre que sigui possible la mateixa nit o com a màxim al dia següent, al servei referent si una persona allotjada no es presenta a l'establiment a pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència; el servei referent decidirà si cal donar de baixa la persona usuària, de manera que la plaça es pugui ocupar amb altres persones que la requereixin. A tall d'exemple, es consideren incidències les següents: acumulació de material, el consum de substàncies tòxiques, perilloses i/o antihigièniques dins de l'establiment, portar-hi a altres persones, faltes de respecte al personal que treballa a l'establiment, amenaces a professionals o a d'altres persones allotjades, agressions, etc.

L'Ajuntament podrà sol·licitar un canvi d'establiment motivat bé per les incidències comunicades, bé per aspectes vinculats al pla de treball, degudament justificats pel servei municipal referent.

L'empresa adjudicatària podrà sol·licitar al departament municipal responsable de l'allotjament, un canvi d'establiment, motivat per les incidències comunicades i degudament justificades.

En cas que es el servei municipal referent consideri que s'ha de produir de manera urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 3.9.2. En la resta de supòsits s'atorgarà un termini màxim de 72 hores per a l'assignació de la nova plaça. En tots els casos s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior (mai es podran facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia).

➤ 3.9.4 Comunicació baixa servei

L'Ajuntament comunicarà sempre el dia abans el fet que una persona deixi l'allotjament contractat. En el cas que l'Ajuntament no hagi actuat de la forma prevista de no respectar aquest supòsit l'empresa adjudicatària facturarà igualment aquest dia, prèvia comunicació per escrit, encara que la persona ja hagi deixat l'establiment.

En el cas d'incompliment reiterat de pla de treball i de no personar-se l'usuari/usuària al servei municipal referent ni respondre a les trucades telefòniques, el servei municipal referent contactarà amb l'empresa adjudicatària per informar de la baixa i pertocarà a l'establiment comunicar-ho a la persona allotjada. A partir de la data de comunicació no es pagaran més dies de l'allotjament de la persona objecte de la baixa.

En el cas que la persona usuària marxi indefinidament de l'establiment i deixi a dins l'habitació les seves pertinences, l'Ajuntament podrà enviar un informe autoritzant a l'establiment a retirar-les i enviar-les al servei derivador. El cost d'aquest trasllat l'assumirà l'Ajuntament de Barcelona.

➤ 3.9.5 Causes de baixa d'usuaris instat per l'adjudicatari

L'adjudicatari podrà instar a donar de baixa als usuaris, prèvia comunicació al servei municipal referent si està obert, per les causes següents:

- L'alteració greu de la convivència que mostrin comportaments i actituds inapropiades, així com el incompliment greu i/o reiterat de les normes de funcionament dels allotjaments. Prèviament s'ha d'haver informat al Departament municipal de les incidències.

- Compliment del període d'estància establert per a residir en l'allotjament.
- Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres; baralles, discussions i agressions físiques.
- Consum, possessió i/o tràfic de drogues/alcohol.
- Robatoris, furt.
- Desperfectes causats als béns de l'immoble.
- Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, amb la prèvia autorització del responsable del servei demandant.

En cas que el servei estigués tancat en el moment de realitzar la baixa de l'usuari, s'haurà d'informar al servei municipal corresponent a primera hora del següent dia laborable, i en tot cas és necessari presentar un informe on es justifiqui la baixa.

CLÀUSULA 4.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

4.1. Indicadors

Els indicadors del present contracte de serveis es recolliran d'acord a les instruccions que realitzin la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI i l'IMSS i s'informarà degudament abans de l'inici del contracte.

A continuació, s'indiquen els indicadors bàsics respecte a les dades de perfil dels usuaris:

- Persones soles / Nuclis familiars
- Homes / Dones / Menors
- Nacionalitats
- Temps d'estada
- Servei derivant
- Joves sols (18 a 25 anys)

Tal com s'indica en la clàusula 3.9.1 del present plec, serà necessari omplir un document en format Excel, posteriorment per mitjà d'una aplicació informàtica, de les dades dels usuaris i del serveis contractats. Respecte la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, serà necessari omplir la següent informació:

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| • Mes | • Fins | • Data Sortida |
| • Pensions | • Nacionalitat | • TS Referent |
| • Núm Val | • Motiu Allotjament | • Situació Programa Refugiats: |
| • Programa atenció | • Data Naixement | • Dies |
| • Codi Ajuntament | • Edat | • Tipus Habitació |
| • Nom complet | • Adult / Menor | • Règim |
| • Passaport / NIE / Asil | • Membres | • Preu/dia |
| • Gènere | • Tipus d'Intervenció | • TOTAL |
| • Parentiu | • Data Inici Allotjament | |
| • Des de | • Previsió sortida | |

4.2. Informes

L'adjudicatari presentarà, en la forma que l'Ajuntament determini, informes mensuals d'indicadors de l'activitat. L'informe mensual ha de contenir com a mínim:

- Agrupat per cada servei municipal derivant:
 - Nombre de pernотacions al llarg de tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
 - Tipologia de pernотació i serveis complementaris produïdes durant tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
 - Altes i baixes d'usuaris produïdes durant el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
 - Perfil dels usuaris que es trobin allotjats l'últim dia del mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.

L'informe mensual es lliurarà durant la primera setmana del mes següent.

Per tal de reportar aquesta informació a l'Ajuntament, l'adjudicatària recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei, a la qual l'Ajuntament també hi tindrà accés. Aquesta aplicació ha d'estar disponible a l'inici del present contracte.

Anualment, l'adjudicatària haurà de presentar una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del mes de març posterior a la finalització de cada any.

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que l'Ajuntament estableixi amb caràcter mensual.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'Ajuntament en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatari haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'Ajuntament de Barcelona.

4.3. Avaluació de satisfacció de les persones usuàries

L'adjudicatària haurà de recollir el grau de satisfacció i la valoració de les persones usuàries respecte a l'atenció rebuda en relació a les obligacions mínimes establertes en aquest plec.

L'adjudicatària haurà de recollir la informació mitjançant formularis en català, castellà, anglès, francès i d'altres.

L'adjudicatària haurà d'elaborar anualment un informe de grau de satisfacció que haurà de contenir com a mínim:

- Grau de satisfacció expressat per les persones usuàries (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda, diferenciant entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants (0 a 11 anys) i adolescents (12 a 17 anys); i agrupat per establiments.
- Reclamacions i suggeriments: número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).

Si els usuaris comuniquen alguna queixa al servei municipal derivant, aquest haurà de transmetre a l'adjudicatària la queixa rebuda. En aquests casos, l'adjudicatària haurà de presentar al servei municipal referent una proposta de resposta. En cas que la queixa arribés directament a l'establiment, l'adjudicatària haurà de garantir que l'establiment respongui la queixa presentada i enviar-ne una còpia a l'Ajuntament.

4.4. Garantia de places

Atès que la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic) és prioritàriament a la ciutat de Barcelona i si no és possible a les rodalies (fins a un màxim equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona, i i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona² (veure apartat 3.5), és necessari garantir places a petició dels serveis municipals derivants.

En cas que no es proveeixi de la plaça sol·licitada, les Direccions derivants o departament similars que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal, podran instar la imposició d'una penalització d'acord amb allò establert al plec administratiu.

S'estima que el nombre de places diàries necessàries és la següent:

Per persones derivades pels serveis adscrits a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 100 places diàries de mitjana, amb pics de 220 places diàries.

Per a persones derivades pels serveis adscrits a la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 50 places diàries de mitjana, amb pics de 100 places diàries.

Per a persones derivades pels serveis adscrits a l'IMSS: 522 places diàries de mitjana.

CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

Pel que fa a la gestió de sol·licituds i allotjaments concrets cadascun dels serveis municipals sol·licitants del servei nomenarà una persona de referència per coordinar-se amb l'empresa adjudicatària, que a la vegada haurà de nomenar una persona per desenvolupar aquesta funció.

La coordinació comportarà almenys dues visites a l'any als establiments que acullen les persones i totes les comunicacions que calgui, via telèfon o correu electrònic, per resoldre incidències i fer el seguiment dels casos.

Quant al seguiment global del contracte es farà un mínim de dues reunions l'any entre la direcció de l'empresa adjudicatària i una persona de l'equip directiu de la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i de l'equip directiu de la Gerència de l'IMSSB o persona en que es delegui, a les quals estan adscrites les direccions i serveis detallats a l'apartat 3.7 d'aquest plec, o Àrees, Gerències o Organismes que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal.

CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

² <https://www.atm.cat/web/ca/zonificacio.php>

L'adjudicatari haurà de dur a terme la gestió objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, amb independència de les obligacions derivades d'altres clàusules d'aquest plec, les següents obligacions:

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a les Gerències i Òrgans de l'Ajuntament de Barcelona competents en la matèria i que consten a la clàusula 3 d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a l'Ajuntament, a través de la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i de l'IMSS, qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació i no comprometre's a participar sense el vistiplau de l'Ajuntament, tal i com s'estableix a la clàusula 9 d'aquest plec.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives per cada departament indicant la data de sol·licitud, el codi de reserva, la tipologia d'estada, el nom de l'establiment i els serveis complementaris.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat d'incidències per Direcció i servei municipal.
- Presentar els informes i memòries especificats a la clàusula 4 d'aquest plec.

CLÀUSULA 7. CONTROL DELS PREUS APLICATS

Dins de les obligacions de l'adjudicatari està la d'aconseguir en cada allotjament les millors condicions.

Pel que fa als preus, quan l'empresa adjudicatària disposi de tarifes no publicades o ofertes de brokers o altres canals de compres que millorin les ofertes publicades, té l'obligació de subministrar-les.

L'Ajuntament de Barcelona podrà efectuar de forma aleatòria auditories de preus aplicats. En aquests casos es sol·licitarà a l'empresa adjudicatària la documentació d'una reserva concreta, i aquesta haurà de lliurar còpia de la comanda, còpia de la factura presentada a l'Ajuntament de Barcelona i còpia de la factura presentada pel prestador del servei (hotel, pensió, etc.) a l'empresa adjudicatària o qualsevol altre sistema que acrediti l'import pagat per l'adjudicatari objecte d'auditoria. L'import facturat per l'adjudicatari a l'Ajuntament de Barcelona i l'import facturat pel prestador del servei a l'adjudicatari hauran de ser coincidents (comissió zero).

CLÀUSULA 8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent

en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. L'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivells de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- Assistirà al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament.
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
 - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
 - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).

- Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat.

CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

En cas que la premsa vulgui entrevistar o gravar als usuaris municipals dels hostals i pensions, serà necessari demanar una autorització prèvia a la direcció responsable corresponent i a les persones usuàries dels serveis.

CLÀUSULA 10. ASSEGURANCES

Les empreses licitadores han d'acreditar, davant l'òrgan de contractació, que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'execució de la seva activitat de prestació dels serveis objectes de l'acord marc, amb una cobertura no inferior als 150.000,00 € per víctima ni 600.000 € per sinistre.

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tot el període de durada de l'acord marc.

Barcelona, 4 de novembre de 2020

Bàrbara Roig

Xavier Cubells

Directora de Feminismes i LGTBI

Director d'Immigració i Refugi

Eladi Torres González
Director executiu de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat
Institut de Serveis Socials

ANNEXOS

Fitxa de sol·licitud
Autorització d'allotjament en pensions/hotels d'afers socials (IMSS)



FITXA SOL·LICITUD

A emplenar pel servei derivant

Servei peticionari				
Nom persona responsable				Núm. de telèfon
Nom de la persona usuària del servei				
Nom "anonimitzat"				
Nombre de persones a allotjar				
Previsió numero de dies				
Règim	N.A		M.P.	
	A.D.		P.C.	
Necessitats addicionals				
Zona prioritària d'allotjament				
Observacions				
Data de petició				

Signatura:

A emplenar per l'adjudicatària, un cop assignada la plaça:

Nom establiment	
Adreça establiment	
Codi de reserva	



AUTORITZACIO D'ALLOTJAMENT EN PENSIONS/HOTELS D'AFERS SOCIALS (IMSS)

Codi: _____ Districte: _____

Professional: _____ Data autorització: _____

CSS: _____

Proveïdor: _____

Establiment: _____

Adreça: _____

Persona usuària: _____

Document: _____

Data d'inici del servei: _____ Data de finalització: _____

Núm. nits: _____ Total persones: _____

Règim d'estada: _____

Quantitat total: _____ Euros

Altres col·laboracions (aportacions): _____ Quantitat: _____

Relació persones beneficiàries del servei (excloent la persona usuària):

Nom i Cognoms	Identificació	Edat	Relació persona que fa la sol·licitud

La facturació anirà a càrrec de l'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS, Organisme Autònom Local de l'Ajuntament de Barcelona, amb NIF: P-0800234-G.

Per a la seva tramitació es presentarà la factura acompanyada d'aquest document a qualsevol registre municipal.

Signatura Direcció CSS

Segell CSS

Observacions

- Indispensable portar document identificatiu de la persona usuària.