

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE
SUPORT, EVOLUCIÓ, SISTEMATITZACIÓ I
CONSOLIDACIÓ DE L'ATENCIÓ COLECTIVA EN ELS
CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE L'INSTITUT
MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA**



Índex de continguts

0. Glossari.....	3
1. Introducció i contextualització	4
2. Objecte.....	5
3. Abast.....	5
4. Descripció dels serveis d'atenció col·lectiva.....	17
5. Coordinació tècnica del projecte	20
6. Recursos humans	20
7. Condicions d'execució	25
8. Model de facturació.....	31
9. Propietat intel·lectual, confidencialitat, seguretat i protecció de dades ...	32

0. GLOSSARI

- **Atenció col·lectiva:** unitat d'atenció i intervenció que engloba l'atenció grupal, l'acció comunitària i el treball en xarxa.
- **Atenció grupal:** Acompanyament a un conjunt de persones amb necessitats i/o característiques comunes amb la finalitat de millorar o donar resposta a partir de la interacció dels seus membres i la dinàmica del grup.
- **Acció comunitària:** Procés orientat a l'autoorganització d'una comunitat amb la finalitat de millorar el benestar quotidià, generar apoderament i promoure la inclusió. A partir de dinamitzar les relacions de cooperació entre la població, entitats, serveis i altres agents.
- **Treball en xarxa:** treball conjunt realitzat entre institucions i/o professionals de diferents serveis amb la finalitat de compartir informació o impulsar actuacions conjuntes a partir de construir un diagnòstic comú i definir objectius compartits.
- **Atenció individual:** Nivell d'intervenció basat en l'acompanyament individualitzat de la persona o família en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social amb la finalitat de promoure'n el benestar, la inclusió i millorar-ne la autonomia. Es busca potenciar els seus recursos i els del seu entorn proper.
- **Avaluació:** emissió d'un judici sobre els resultats d'una acció en base a uns objectius fixats. Pretén conèixer una realitat, treure'n conclusions i prendre decisions.
- **Gestió del coneixement:** la gestió del capital intel·lectual en una organització amb la finalitat d'augmentar el valor afegit d'e la seva activitat.
- **Backlog:** Llista ordenada i prioritzada d'ítems de treball necessaris per a dur a terme el servei: peticions a resoldre, millores a implementar, defectes a corregir, tasques tècniques, administratives, de documentació, etc.
- **Gestió del canvi:** facilitar i aconseguir la implementació de processos de transformació de l'organització treballant amb i per a les persones. Reducció de les resistències i l'acceptació i assimilació de les noves formes de treballar.
- **SIRIUS:** nou sistema informàtic dels Serveis d'Atenció Social.
- **Stakeholders:** part interessada (persona, entitat, departament,...)i/o afectada per les activitats d'una organització. Es consideren essencials en la planificació i desenvolupament d'activitats, projectes que es vulguin portar a terme

1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ:

L'Atenció Colectiva és una metodologia d'intervenció que engloba l'Atenció Grupal, l'Acció Comunitària i el Treball en xarxa, necessita en primer lloc d'un model d'actuació compartit i en segon lloc d'una estratègia d'implantació, i seguiment acurats que permetin l'ús d'una metodologia homogeneïtzada a tota l'organització.

Des de l'any 2012, des de l'Institut Municipal de Serveis Socials (d'ara en endavant IMSS) i seguint les línies prioritàries del Nou Model impulsat per la Llei de Serveis Socials, s'ha apostat pel desenvolupament del treball grupal i s'han dissenyat espais i accions per acompanyar la creació d'un model de referència que es concreta amb l'elaboració l'any 2015 del Document de Bases del Model d'Atenció Grupal als CSS.

L'any 2016, l'IMSS posa en marxa un procés participatiu per repensar el model de l'atenció social bàsica de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest procés es concreta en 5 línies estratègiques, entre les que destaquem la línia 2: "fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels Centres de serveis socials (en endavant CSS)".

En aquesta línia neixen diverses iniciatives d'atenció grupal als CSS destacant la creació del Projecte VINE a l'abril del 2018 "les primeres atencions als CSS des d'un context grupal".

Ahora s'intenta impulsar la perspectiva comunitària en la intervenció social. A tal fi, s'elabora el Marc d'Intervenció Comunitària als CSS de Barcelona amb la intenció de definir, homogeneïtzar i categoritzar l'acció comunitària als 39 Centres de Serveis Socials.

Posteriorment l'IMSS, de la ma del Servei d'Acció Comunitària, desenvolupen el projecte COMUNITÀRIAMENT per acompanyar els 39 CSS de la Ciutat en la incorporació de la perspectiva comunitària en la seva intervenció.

El projecte COMUNITÀRIAMENT es reforça des de la Mesura de Govern 2021: "Impulsant l'acció social: territori, participació i comunitat".

A partir del desenvolupament dels projectes i iniciatives anteriorment esmentades, el departament de programes i equips d'atenció social als centres de serveis socials ha identificat les següents necessitats: :

- Incorporar als 39 CSS una operativa i una organització favorable a l'adopció de la metodologia d'atenció col·lectiva.
- Facilitar els canvis estructurals necessaris perquè s'incorpori l'atenció col·lectiva com a mètode d'atenció consolidada.
- Possibilitar el desenvolupament inicial de tots els aspectes necessaris per gestionar de manera adequada el servei d'atenció col·lectiva.

- Impulsar el procés d'incorporació de la metodologia mitjançant la definició d'una estratègia d'implantació i l'aportació d'un equip d'acompanyament i suport.
- Aportar els recursos necessaris per fer possible la consolidació de l'ús de l'atenció col·lectiva en els CSS.
- Posar les bases per assolir una mirada integral que permeti l'anàlisi de dades, la presa de decisions i la definició d'estratègies de futur.

Per tal d'assolir aquests objectius, l'IMSS ha considerat oportuna la contractació d'un servei que permeti avançar en la implantació de l'atenció col·lectiva amb el propòsit de donar suport a les funcions de la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics ja que no es disposa dels mitjans materials i humans per implementar uns serveis d'aquesta tipologia i envergadura, atès que les tasques a executar amb aquest contracte obliguen a comptar amb uns perfils professionals amb formacions molt específiques en diferents disciplines, alienes al dia a dia de l'IMSS, que han de permetre, d'una banda executar els serveis i les seves línies d'actuació des d'una perspectiva transversal, i des de l'altra, garantir un resultat final global satisfactori.

2. OBJECTE:

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de suport, evolució, sistematització i consolidació de l'atenció col·lectiva en els CSS de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona (aquests serveis de suport es descriuen en el punt 3. Abast, d'aquest document).

3. ABAST:

El suport a la consolidació de l'atenció col·lectiva (l'Atenció Grupal, l'Acció Comunitària i el Treball en xarxa) es durà a terme mitjançant una **oficina tècnica** que haurà d'acompanyar a l'IMSS i concretament als responsables de l'atenció col·lectiva a garantir l'impuls i consolidació de l'atenció col·lectiva als 39 CSS, al control de la qualitat, al correcte desenvolupament de les tasques que es desenvolupin al llarg dels processos de revisió i implementació de projectes, metodologies de treball, i en la gestió del canvi.

A continuació es detallen els serveis que s'hauran de dur a terme:

A. SERVEI D'ACOMPANYAMENT METODOLÒGIC, DESENVOLUPAMENT I SUPORT DE L'ATENCIÓ COL·LECTIVA:

Descripció	Des de l'IMSS es treballa amb la millora continuada per l'impuls i consolidació de l'atenció col·lectiva als 39 CSS. Aquesta tasca requereix en ocasions de revisar i millorar els
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>projectes i metodologies actuals així com del disseny i implementació de nous projectes i/o metodologies de treball, que acompanyin el procés de millora continuada.</p>
Gestió del servei	<p>Les tasques d'aquest servei hauran d'estar coordinades amb les persones responsables de l'IMSS.</p> <p>La gestió d'aquest servei es durà a terme de la següent manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestió del backlog: El Backlog del servei és una llista ordenada i prioritzada d'ítems de treball necessaris per a la correcta prestació del servei o la generació de documentació o productes resultants de la prestació i que poden ser de diferent tipus: peticions de servei, millores a implementar, aspectes a millorar en algun dels lliurables del servei, tasques tècniques, tasques administratives, tasques de documentació, tasques de configuració, etc. El Backlog evoluciona contínuament sobre la base de la interlocució amb els usuaris i a l'aprenentatge obtingut de contrastar els resultats de les tasques a mida que avança el servei. Es realitzaran reunions operatives setmanals per anar refinant el backlog i assegurant que la llista de tasques es manté actualitzada, rellevant i correctament prioritzada i planificada. Els licitadors presentaran una proposta de backlog del servei en format excel amb els camps necessaris per la seva correcta gestió. Aquesta eina servirà per a la gestió i facturació del serveis. L'IMSS es reserva el dret de canviar l'eina de gestió del backlog en qualsevol moment del contracte i l'adjudicatari haurà d'utilitzar i adoptar la nova eina segons necessitats del servei L'empresa adjudicatària haurà de:<ul style="list-style-type: none">○ Crear el backlog i s'assegurarà que el backlog sigui complet i estigui ordenat d'acord a les prioritats del servei.○ Recopilar tota la informació necessària referent a les necessitats dels usuaris i les expectatives dels diferents grups d'interès, s'ha d'assegurar que els requisits han estat entesos completament per l'equip abans d'iniciar la tasca i realitzarà una valoració inicial de la dedicació i

costos necessaris per realitzar cada tasca.

- Registra al backlog les tasques que l'equip realitzarà cada mes, coincidint amb les fites de facturació. La facturació del servei es realitzarà en funció de les tasques planificades i efectivament realitzades.

- **Control i Seguiment:**

Control i seguiment del "servei d'acompanyament metodològic, desenvolupament i suport de l'atenció col·lectiva" tenen com a objectiu la coordinació del servei durant tot el seu transcurs. Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatària són:

- Control i garantia de la coherència de la planificació del servei i activitats des d'una perspectiva global. Totes les activitats del servei hauran d'estar recollides al 'Backlog'.
- Realització de totes les accions de gestió descrites en els serveis i tasques descrites als punt A.
- Supervisió del correcte desenvolupament del servei respecte a les tasques planificades mensualment.
- Detecció, anàlisi i aplicació d'accions de contingència i mitigació de tots els riscos que puguin sorgir al llarg del transcurs de la prestació del servei.
- Assessorament i suport a la presa de decisions al llarg del servei.
- Coordinació dels diferents Stakeholders implicats en el servei.
- Establiment dels estàndards de qualitat rellevants per a la correcta execució i gestió del servei.
- Supervisió de la qualitat dels productes finals.
- Gestió i supervisió dels projectes encomanats.
- Informació sobre l'estat i avenç del servei a l'eina de gestió del servei.
- Avaluació de l'impacte en l'organització de les accions dutes a terme pel servei.

- **Realització d'informes i gestió d'indicadors:**

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la preparació i presentació de la documentació requerida en els diferents comitès estipulats: Comitè de Direcció, Comitè de Seguiment i reunions operatives. L'empresa adjudicatària haurà de preparar i presentar la documentació pels diferents comitès,

en format editable, amb un índex on hi hagi la referència de totes les fonts d'informació i amb idioma català. Aquests informes hauran de tenir un mínim de 10 pàgines i un màxim 50 pàgines.

Els informes s'hauran d'enviar a les persones que integren cada un dels comitès com a mínim amb 2 dies laborables d'antelació a la data de la reunió.

A continuació, es detalla el contingut mínim dels diferents informes:

○ **Informe de seguiment Comitè de Direcció:**

Aquest document haurà d'incorporar com a mínim la visió global del servei i el detall de tots els serveis i projectes que inclou el contracte tant a nivell de tasques realitzades, com a nivell d' accions previstes. L'informe també ha d'incloure el seguiment pressupostari dels serveis en el detall que indiqui l'IMSS. Aquest informe també ha d'incloure propostes de millora i oportunitats, i la gestió de riscos i propostes de mitigació. Aquest informe tindrà una **periodicitat bimensual**.

Per la seva elaboració L'empresa adjudicatària farà una proposta de plantilla amb el contingut indicat i L'IMSS realitzarà la seva validació i podrà modificar l'estructura de l'informe durant l'execució del servei.

○ **Informe de seguiment Comitè de Seguiment:**

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període i tindrà **caràcter mensual**.

Aquest document incorporarà la informació disponible a l'eina de backlog del servei, i haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment executiu: visió global Servei
- Seguiment operatiu:
 - Seguiment servei: Fites a destacar i actuacions realitzades, % de tasques no realitzades: per quins motius i mesures correctores proposades per als següents mesos, seguiment dels plans d'acció definits per l'adjudicatari amb la validació de l'IMSS:
 - Anàlisi compromès: detall per servei del contracte, proposta de facturació del període (mensualment).
 - Acords de Nivell de Servei: estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de

	<p>comandament.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Altres aspectes rellevants: presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual, propostes de millora, seguiment dels riscos i propostes de mitigació, altres temes. <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Memòria anual:</u> <p>Una vegada a l'any , l'adjudicatari haurà de presentar una memòria en la qual s'indiqui el desenvolupament dels diferents serveis de contracte executats. Aquesta memòria es lliurarà a principis d'any amb el tancament natural anual anterior i com a molt tard el 31 de gener de cada any i a la finalització del contracte , s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (direcció/àrea) i haurà d'incloure, com a mínim els següents punts:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resum del desenvolupament dels indicadors de serveis - Quadre de comandament. ▪ Comparativa amb memòria anterior per servei de contracte. ▪ Resum dels indicadors d'activitats/ús més rellevants de l'àrea. ▪ Resum de volumetries i esforços dedicats. ▪ Gràfiques de tendències. ▪ Resum dels riscos i mesures de mitigació. ▪ Resum d'accions de comunicació. ▪ Millores realitzades. ▪ Fites d'interès. <p>L'adjudicatari també haurà d'aportar tota la informació requerida per elaborar la memòria anual de la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics.</p>
<p>Tasques</p>	<p>a. Gestió de projectes i metodologies de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acompanyament en la revisió de projectes i metodologies de treball que es desenvolupen actualment per a la seva millora si s'escau. ○ Acompanyament en el disseny, preparació, desenvolupament i seguiment de nous projectes i/o metodologies de treball. ○ Elaboració de les eines per al correcte seguiment del projecte (informes de seguiment, planificació, comunicacions).

- Revisió i millora de materials de suport i documentació existents adaptant-les a les noves necessitats i/o canvis existents.
- Elaboració de nous materials de suport, necessaris per a dur a terme els projectes i metodologies de treball així com la seva difusió i promoció.
- Dissenyar i dinamitzar les sessions de treball necessàries.
- Suport a l'IMSS i als i les professionals dels CSS en la gestió del canvi de projectes i/o metodologies de treball que s'implementin.

b. Servei d'avaluació:

Els projectes i/o metodologies implementades o a implementar fan necessari la creació d'un model d'avaluació. Aquest model haurà de tenir en compte l'anàlisi quantitatiu i qualitatiu.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- D'acompanyar en el disseny d'un model d'avaluació.
- Crear eines i materials per la recollida d'informació.
- Col·laboració en l'explotació, l'anàlisi de dades i seguiment d'indicadors.
- Realització de sessions d'avaluació amb professionals i/o persones participants dels projectes (d'entrevistes, grups focals i/o altres eines avaluatives per la recollida d'informació). Per la realització d'aquestes sessions es pot requerir la necessitat de disposar d'espais per a desenvolupar-les, els quals poden requerir de les tasques descrites en el punt anterior anomenat Espais de treball.

c. Activitat de transferència de coneixement:

Aquestes activitats tenen com objectiu facilitar l'intercanvi de coneixement i aprenentatges professionals ja existents, per fomentar el desenvolupament de l'atenció col·lectiva en la pràctica professional als CSS.

Les tasques a desenvolupar en relació a la transferència de coneixement son les següents:

- Definir una estratègia d'actuació, així com elaborar una diagnosi per a la correcta difusió de coneixement i bones pràctiques.
- Organitzar sessions de treball entre centres i/o professionals per facilitar intercanvi de coneixement d'aquells àmbits/temàtiques rellevants.

Per dur a terme aquestes activitats caldrà desenvolupar totes les tasques descrites a l'apartat A.d "espais de treball".

- Dissenyar una caixa d'eines en un format accessible als professionals de CSS, orientada a fomentar el treball col·laboratiu i que pugui esdevenir un repositori que contingui models de referència per a la intervenció amb col·lectius o grups de població, àmbits temàtics així com materials en diferents formats (material audiovisual, gràfic, documental, etcètera).

d. Espais de treball:

Les tasques descrites en els apartats Aa, Ab i Ac ("Gestió de projectes i metodologies", "Servei d'avaluació" i "Activitat de transferència de coneixement") d'aquest plec, en ocasions requereix portar a terme sessions de treball amb els i les professionals dels CSS. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de dur a terme les següents tasques:

- Elaboració del disseny de l'espai de treball.
- Acompanyament i/o conducció i dinamització dels espais de treball.
- Preparació de les convocatòries, confirmacions i recordatoris de les mateixes.
- Gestió de les inscripcions i confirmacions d'assistència de les persones convocades.
- Cercar i gestionar els espais on es portaran a terme les sessions de treball.
- Contractació i pagaments que es requereixin de l'ús dels espais de treball.
- Elaboració i/o provisió dels materials necessaris per dur a terme la dinamització de les sessions de treball.
- Elaboració de presentacions i documentació de suport necessaris per dur a terme el desenvolupament de les sessions.
- Registre i sistematització documental dels continguts treballats.

e. Gestió de la comunicació:

L'adjudicatària serà l'encarregat de recollir i definir els materials de comunicació que siguin necessaris per al desenvolupament i suport professional de l'atenció col·lectiva, així com la seva elaboració i producció. Aquest servei inclou la

gestió de proveïdors que puguin ser necessaris per dur a terme la tasca.

Tots els materials hauran d'incorporar la imatge gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, seguint la normativa establerta i hauran de ser validats per el Direcció de Comunicació de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

- Actualització i millora de materials existents dels diferents projectes, tals com les guies model d'atenció grupal, guia model de la intervenció comunitària als centres de serveis socials, guia model i materials de suport del projecte VINE, entre d'altres.
- Elaboració de materials de suport per als i les professionals en el desenvolupament dels projectes i accions que es desenvolupen als 39 CSS (actualment existeixen uns 250 projectes/accions).
- Creació de materials per a la difusió comunicativa dels CSS: power point, díptics informatius, pòsters, entre d'altres.
- Producció de materials d'informació i difusió.
- Incorporació de la imatge corporativa en tots i cada un dels materials lliurables, seguint la normativa de l'Ajuntament de Barcelona.
- Creació i producció de materials audiovisuals.
- Traducció dels diferents materials comunicatius a altres llengües quan es requereixi.
- Facilitació d'eines comunicatives de suport que puguin contribuir a la comunicació interna i externa dels 39 CSS.

TIPUS MATERIAL	QUANTIA
Guies de suport	4 guies de màxim 15 pàgines.
Díptics/fulletons per la difusió de projectes	20.000 de mida din4
Pòsters informatius	39 de mida màxima 70x100cm
Marxandatge	Per 3 jornades de 400 persones cada una

Gestió econòmica del servei d'acompanyament metodològic, desenvolupament i suport a l'atenció

La facturació dels serveis realitzats d'aquest bloc es durà a terme tal i com s'especifica en el punt 8. d'aquest plec.

- Registre de la despesa a l'eina de gestió econòmica corresponent.
- Recepció de factures dels proveïdors i gestió dels

col·lectiva

corresponents pagaments.

- Control i seguiment del pressupost assignat.

B. GESTIÓ D'ACTIVITATS EN L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ COL·LECTIVA:

a. Activitat de tallers

Descripció

Els tallers han de ser entesos com aquelles activitats que realitzen els 39 CSS, per abordar les problemàtiques socials des d'un context col·lectiu, a partir de la definició de projectes que donin resposta als processos de millora i al benestar social de la població atesa i contribueixin al benestar: infància, adolescència joventut, persones adultes i gent gran.

A partir d'aquestes activitats es pretén reforçar les potencialitats individuals, afavorir la millora de les habilitats socials, treballar i acompanyar en la gestió de les emocions, afavorir les relacions i vincles entre les persones participants i entre les persones participants i els/les professionals dels CSS així com amb la vinculació a la xarxa del territori de referència.

En el desenvolupament d'aquestes activitats de taller es fomenta el vincle amb el territori, per el que es valora que la seva execució es dugui a terme principalment en el territori de referència de els persones participants. Al mateix temps i pel que fa al recurs de persones expertes que en ocasions desenvolupen els tallers, s'intenta fomentar en la mesura del possible, la participació de talleristes de proximitat, fomentar en ocasions l'ocupació de persones vinculades al territori i/o que en alguns casos, hagin estat persones participants del mateix.

Tipus d'activitats:

- Activitat taller de caràcter lúdic, esportives per afavorir el vincle i la xarxa relacional de les persones participants i/o amb el territori de referència.
- Activitats per fomentar les habilitats socials, gestió de les emocions, l'autoconeixement.
- Activitats orientades a l'apoderament, la inclusió i cura.
- Activitats socioeducatives i de foment de la formació i inserció laboral.

	<p>Marc temporal:</p> <p>Els projectes son molt diversos en quan a la seva durada, essent principalment:</p> <ul style="list-style-type: none">• 65% amb durada de 7 a 10 mesos• 17% amb durada de 3 a 6 mesos• 18% amb durada inferior a 3 mesos <p>Nombre de participants:</p> <p>El nombre de participants en cada una de les activitats taller oscil·la en 3 grans grups:</p> <ul style="list-style-type: none">• 59,4% de 7 a 15 participants• 27% de 16 a 25 participants• 13,6% Més de 25 participants
Gestió del servei	<p>El desenvolupament de les activitats de taller dels projectes, poden requerir de diferents tipus de recurs, bé per cada una de els activitats taller que es duen a terme, o bé amb caràcter més puntual, requerint de tots els tipus de recurs que a continuació es descriuen o d'alguns dels tipus. De tots els projectes que es desenvolupen als CSS (350 projectes), aproximadament uns 120 projectes poden requerir d'alguns dels recursos que a continuació es descriuen.</p> <p>Les tasques d'aquest servei hauran d'estar coordinades amb les persones responsables de l'IMSS.</p> <p>Per a una correcte gestió del servei caldrà disposar una eina de registre, gestió i seguiment d'aquest servei on hi consti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Data de la petició, Districte, centre de serveis socials, nom del projecte i persona de referència que fa la petició.• Tipus de recursos que es demana tal i com estan descrits en aquest apartat la tipologia de recursos i número d'unitats.• Resposta de la petició amb la descripció del recursos: data de resposta, número d'unitats, costos i en el cas de persona experta les dades del proveïdor, tipus d'activitat, número d'hores,.....• Elaboració d'informe mensual amb tota la relació de

peticions de recursos i incloent tota la informació descrita en els 3 punts anteriors.

- Elaboració d'altres informes que es puguin requerir de forma puntual per els comitès de Direcció i/o seguiment d'aquest contracte.

Descripció de la tipologia de recursos:

Persona experta:

Per proporcionar les persones expertes de cada un dels tallers que ho requereixin, caldrà tenir en compte que segons l'activitat de taller que s'hagi de desenvolupar, es farà necessari diferents tipus de tallerista:

- 1.432h de tallerista estàndard: 34,27€/h IVA exclòs.
- 635h de tallerista especialitzat: 86,73€/h IVA exclòs. Per a la utilització de tècniques i metodologies específiques. Aquesta especialització haurà d'estar acreditada mitjançant titulació formativa relacionada amb la temàtica del taller. També haurà de justificar una experiència laboral, relacionada amb l'especialitat mínima de 2 anys, a través de vida laboral o declaració jurada.

El nombre d'hores per a cada activitat de taller d'aquesta partida, haurà d'incloure tant les d'execució del taller amb les persones participants com les de preparació, coordinació i tancament del taller.

Per les activitats de taller que tinguin com a població destinatària menors de 18 anys, la persona experta haurà de disposar del *certificat de delictes de naturalesa sexual* del Ministeri de Justícia i aportar el document prèviament a la realització de l'activitat de taller.

Material

Per al desenvolupament de les activitats de taller en moltes ocasions requereixen de l'adquisició i utilització de material. Segons el tipus de l'activitat de taller pot requerir diferent tipus de material, el qual distingim en:

- Material Standard-bàsic: material de tipus comú (exemple: tissors, retoladors,...), per al que s'estima una quantia de 2.086 unitats.
- Material especialitzat: material que per la tipologia de

l'activitat de taller cal adquirir un material tècnic específic (exemple: teles, esprais, pintures,...), per al que s'estima una quantia de 800 unitats.

Lloguer de material

- Per a la realització d'algunes activitats es fa necessari el lloguer de materials per a les persones que realitzen el taller (ex: skateboards, cascos,...).

Per aquesta partida es preveu haver d'abastar d'aquest material a 800 unitats.

Lloguer d'espai:

hi ha activitats de taller que requereixen del pagament d'espais per poder portar-se a terme, bé de forma puntual o periòdica en alguns casos. Aquests equipaments seran de caràcter públic i de diferents tipus: espais de centres cívics, pistes esportives,.....

Per aquesta partida es preveu haver d'abastar unes 150 unitats:

- 80% de les unitats seran per lloguer d'espais en equipaments esportius. 51,51€/unitat, IVA exclòs.
- 20% per altres lloguers d'espai (centres cívics,...). 33,20€/unitat IVA exclòs.

Servei de transport:

Aquest recurs de transport s'utilitza en algunes ocasions per el desplaçament, fora de la ciutat de Barcelona i dins de l'àrea metropolitana (a menys de 100km de Barcelona des de la seu central de l'IMSS), de persones participants d'algunes activitats de taller. Aquest servei pot ser requerit de forma puntual o periòdica, per al desplaçament d'un grup de persones participants en activitats de taller.

Aquest recurs només es podrà sol·licitar si l'accés a la ubicació del lloc de l'activitat es de difícil accés o no pot fer-se amb transport públic.

Per aquesta partida es preveu haver d'abastar el transport de 180 persones. 17,18€/persona.

<p>Tasques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'empresa adjudicatària haurà de fer la recepció de les peticions dels CSS. • Proporcionar dels recursos necessaris, en el termini màxim de 15 dies naturals des de la recepció de la petició. • Establir comunicació amb els responsables dels projectes de CSS en cas que sigui necessari per clarificar dubtes en relació a la petició de recursos.
<p>Gestió econòmica de l'activitat de tallers</p>	<p>L'adjudicatària haurà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registre de la despesa a l'eina de gestió econòmica corresponent. • Control i seguiment del pressupost assignat per CSS, districte i ciutat • Reportar informes mensuals de la despesa realitzada a la professional coordinadora de l'atenció col·lectiva. Aquest informe haurà d'indicar: nom del projecte, tipus d'activitat executada, dates de l'execució, centre de serveis socials de referència, conceptes preu unitari facturat. En aquest informe també haurà de constar possibles desviacions, recomanacions i observacions rellevants per a l'optimització de l'ús del pressupost en futures fases del projecte.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ COL·LECTIVA:

4.1. ATENCIÓ GRUPAL

L'atenció grupal és una modalitat de treball per a l'atenció a les persones fomentada en una metodologia específica que utilitza el grup com a context i mitjà per a produir processos de canvi individual.

Aquest model d'intervenció està orientat a la creació i la vivència de relacions d'intercanvi i suport entre persones que comparteixen una problemàtica, un condicionant o una situació vital similar, per generar o reforçar la transformació i l'autonomia.

Es diferenciarien tres modalitats de l'atenció grupal:

- **Treball grupal.** Els grups creats intencionadament pels professionals per assolir uns objectius concrets, posant èmfasi en la planificació i el desenvolupament d'un procés amb delimitació temporal.

- **Acció Grupal.** L'acció grupal basada en grups naturals o ja existents, on els professionals aprofiten relacions constituïdes prèviament per assolir els objectius marcats.
- **Grups informatius.** Per abordar temes d'interès individual i/o col·lectiu (sessions informatives i/o formatives).

Aquesta classificació neix a partir de l'experiència professional dels serveis socials bàsics al llarg dels anys, amb la intencionalitat de generar un model d'atenció grupal comú. L'any 2015 es va crear la guia de les bases del model d'atenció grupal als Serveis Socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona, que integra la definició de les diferents modalitats i que es centra principalment en el treball grupal i el procés de treball per portar a terme aquesta pràctica professional. Aquesta guia s'acompanya d'altres guies per desenvolupar la seva metodologia. Aquestes guies son:

- Guia de disseny de projectes de treball grupal, eina per facilitar el procés de planificació i disseny de projectes de treball grupal.
- Guia d'articulació entre l'atenció individual i el treball grupal, per acompanyar als i les professionals a identificar persones amb necessitats comunes per tal que puguin ser adreçades a una atenció grupal.
- Guia de l'informe d'avaluació dels projectes d'atenció grupal, per tal de facilitar la tasca professional i disposar d'un model comú.

Un dels projectes destacar és el projecte VINE, com una modalitat de grups informatius, però que va més enllà, i que consisteixen la realització de les primeres atencions als centres de serveis socials des d'un context grupal. El projecte pretén fer una acollida a les persones que demanen cita per primera vegada als serveis socials i que els puguem donar a conèixer més des de la seva globalitat i no des d'una atenció centrada només amb la demanda de la persona que s'adreça.

Aquest model d'atenció s'ha definit com un model ordinari de realització de les primeres atencions a través de sessions d'acollida grupals amb persones que comparteixen necessitats comunes o similars. Per portar-se a terme hi ha dissenyades dos tipus de sessions: VINE recursos generals (per donar a conèixer recursos relacionats amb la cobertura de necessitats bàsiques i recurrents de la població) i VINE gent gran (per donar a conèixer recursos relacionats amb la cura i atenció a persones grans o en situació de dependència).

Aquest model d'atenció es va aplicar inicialment a 10 Centres de serveis socials en fase pilot i actualment es troba en fase d'implementació a la resta de centres de la ciutat.

4.2. ACCIÓ COMUNITARIA

L'acció comunitària són accions i/o projectes fets col·lectivament amb actors diversos que es doten d'una metodologia, una manera de fer i de relacionar-se. Tenen com a objectiu donar respostes col·lectives a problemes socials, buscant la implicació activa de les pròpies persones destinatàries de l'acció. Un procés orientat a l'autoorganització d'una comunitat (la seva població, entitats, professionals, serveis) per a la definició de les seves necessitats i per a l'impuls d'iniciatives que en donin respostes.

Els Centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona disposen d'un marc d'intervenció comunitària propi, com a punt de partida per homogeneïtzar la seva conceptualització, que afavoreixi la incorporació de la perspectiva comunitària i que contribueixi a construir respostes pràctiques i operatives que serveixin als i les professionals a orientar les accions.

Aquest marc de referència es centra en promoure la mirada comunitària en els diferents nivells d'intervenció (individual, grupal i treball en xarxa), per generar les condicions per dur a terme accions comunitàries.

Per tal d'aterrar aquest marc conceptual als Centres de serveis socials de Barcelona, es dissenya el Projecte COMUNITARIAMENT que es desplega en diferents fases. En primer lloc es realitza un procés formatiu per als professionals dels 39 CSS, per tal de treballar els continguts del marc de referència adaptat a les característiques de cada centre i territori. En una segona fase, es dissenya un procés de treball incorporant la metodologia comunitària a partir del disseny d'una acció que doni resposta a les necessitats de les persones ateses als propis centres i amb la participació de les mateixes. Actualment el projecte requereix d'altra fase que acompanyi la consolidació de la dimensió comunitària en l'atenció social.

4.3. TREBALL EN XARXA

S'entén el treball en xarxa com un model d'intervenció social basat en un treball conjunt entre professionals de salut, serveis socials i educació principalment, d'un territori en concret, per tractar situacions de vulnerabilitat social. Es busca generar una interdependència professional per dissenyar una diagnosi i un pla d'intervenció compartit.

Aquest treball conjunt entre serveis ha de servir, d'una banda, per a crear bones pràctiques i optimitzar els recursos disponibles i, d'altra banda, per a generar una cohesió interprofessional que permeti generar la millor resposta davant una situació de necessitat.

El treball en xarxa encara no disposa d'un model de funcionament estable dins els serveis socials, les úniques bases ja assolides d'aquest tipus d'intervenció es troben en el món de la infància i l'adolescència.

5. COORDINACIÓ TÈCNICA DEL PROJECTE:

Aquest contracte serà coordinat i supervisat per Mireya Gasol Turias, Cap de Departament de Programes i Equips d'Atenció Social i de Suport de l'IMSS.

6. RECURSOS HUMANS:

L'IMSS estima que els perfils mínims necessaris, les funcions i l'experiència a aportar per part de l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són els que es detallen a continuació.

6.1. FUNCIONS PER PERFIL:

Perfil	Funcions
0,5 professional de Grup 1 – perfil direcció (Coordinador de Projecte)	<p>Màxim responsable de gestió i seguiment de l'execució del servei, cercant la màxima eficiència, vetllant per la qualitat dels lliurables, i el compliment de la planificació operativa.</p> <p>Gestionarà l'abast, les persones i organitzacions implicades, els riscos i els recursos necessaris, per tal de dur a terme els serveis objecte del contracte sense desviacions.</p> <p>Respondrà per l'empresa proveïdora davant l'IMSS en qualsevol aspecte relatiu al contracte de prestació dels serveis.</p> <p>Es responsabilitzarà de la planificació, gestió i control del servei i es garantirà la seva qualitat.</p>
2,5 professionals de Grup 2 – tècnic superior graduat (Tècnic d'intervenció social)	<p>Són els responsables de desenvolupar els serveis del projecte i donar suport tècnic i metodològic als equips en la implementació del projecte d'atenció col·lectiva. Les tasques a realitzar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupar les tasques dels serveis amb la màxima qualitat. • Gestionar les tasques relacionades amb els serveis a subcontractar. • Aportar criteri tècnic pel correcte desenvolupament del projecte seguint les premisses, protocols i línies estratègiques marcades pels responsables. • Difondre i representar per delegació de l'IMSS en els àmbits en els que es requereixi. • Elaborar i actualitzar indicadors dels projectes. • Anàlisi i proposta de noves estratègies per a millorar la eficiència del servei i garantir un correcte desenvolupament de l'atenció col·lectiva.
1 professional de	Responsable de l'atenció telefònica, gestionar el correu del

Perfil	Funcions
Grup 3- personal tècnic (Administratiu)	<p>projecte, gestionar peticions, donar informació sobre els protocols i les tasques administratives del propi servei. Les tasques a realitzar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realitzar l'atenció telefònica en primera instància al servei i gestió de trucades. • Donar informació d'eines adequades i lliurament de documentació necessària. • Realització d'altres i baixes d'usuaris del projecte. • Gestió de calendaris, graella d'activitats i seguiment dels professionals i participants del servei. • Actualitzacions d'aplicatius informàtics. • Suport al Coordinador i als Tècnics d'intervenció socio-comunitària. • Gestió de les peticions de sistemes d'informació. • Gestió de peticions. • Gestió econòmica del servei. • Gestionar els indicadors dels serveis.

6.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS:

Perfil	Hores efectives de dedicació	Experiència/Coneixements
0,5 professional de Grup 1 – perfil direcció (Coordinador de Projecte)	847,5h	<p>Cal que acrediti una experiència professional mínima de 4 anys en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestió de projectes o programes d'acció social i/o serveis socials • Gestió d'equips. <p>Cal que tingui una titulació de llicenciatura/diplomatura/grau en ciències socials.</p> <p>Cal també que acrediti una experiència mínima de 2 anys en disseny i estratègies d'implementació de projectes d'atenció col·lectiva.</p> <p>Perfil competencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context

Perfil	Hores efectives de dedicació	Experiència/Coneixements
		<p>d'aquest plec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitat de direcció de persones. • Capacitat d'organització, gestió i coordinació d'equips. • Capacitat de treballar col·laborativament amb altres professionals. • Capacitat de resolució de conflictes. • Capacitat de comunicació. • Coneixements de la cartera de serveis socials, de Districte i recursos públics, privats i associatius a l'abast. • Coneixement de la intervenció social. • Coneixement de la diversitat social i en concret dels eixos transversals de gènere i interculturalitat. • Coneixement de metodologia grupal, comunitària i treball en xarxa en l'àmbit social. • Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals. • Fluïdesa en l'idioma català i castellà i, preferiblement, coneixement de l'anglès. • Coneixement d'eines informàtiques.
<p>2,5 professionals de Grup 2 – tècnic superior graduat (Tècnic d'intervenció social)</p>	<p>4.237,5h</p>	<p>Cal que acrediti una experiència professional mínima de 2 anys en participació de projectes d'atenció col·lectiva.</p> <p>Cal que tingui una titulació de llicenciatura/diplomatura/grau en ciències socials.</p> <p>Cal també que acrediti la següent experiència sectorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiència mínima d'1 any en disseny, execució i avaluació de projectes d'atenció col·lectiva. • Com a mínim un dels perfils ha de tenir experiència mínima de 2 anys en la realització d'avaluacions de programes o serveis. • Experiència mínima de 2 anys en dinamització

Perfil	Hores efectives de dedicació	Experiència/Coneixements
		<p>d'espais de treball.</p> <p>Perfil competencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitat de treballar col·laborativament amb altres professionals. • Capacitat de resolució de conflictes. • Capacitat de comunicació. • Coneixements de la cartera de serveis socials, de Districte i recursos públics, privats i associatius a l'abast. • Coneixement de la intervenció social. • Coneixement de la diversitat social i en concret dels eixos transversals de gènere i interculturalitat. • Coneixement de metodologia grupal, comunitària i treball en xarxa en l'àmbit social. • Coneixement de la metodologia d'avaluació de serveis o programes. • Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals. • Fluïdesa en l'idioma català i castellà i, preferiblement, coneixement de l'anglès. • Coneixement d'eines informàtiques.
1 professional de Grup 3-personal tècnic (Administratiu)	1.695h	<p>Cal que tingui experiència de 2 anys en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestió administrativa. • Atenció telefònica. • Atenció al client. <p>Cal que tingui una titulació de Tècnic/a en Gestió Administrativa o equivalent similar o superior.</p> <p>Perfil competencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar de treballar en col·laboració amb altres professionals. • Capacitat de resolució de conflictes. • Capacitat de comunicació. • Fluïdesa en idioma català i castellà.

Perfil	Hores efectives de dedicació	Experiència/Coneixements
		<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement d'eines informàtiques.

Les licitadores concretaran en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant que tenen l' experiència professional exigides en el quadre anterior.

L'IMSS es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMSS i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMSS aquest fet serà susceptible de sanció. S'hauran d'acreditar els coneixements i l'IMSS podrà refusar la persona proposada.

6.3. HORARI DELS/LES TREBALLADORS/ES:

De dilluns a divendres de 8h a 20h. El 80% de la jornada laboral de cada un dels treballadors s'haurà de donar en horari de matí comprés com a mínim entre les 9h i les 14h i un 20% de la jornada laboral en horari de tarda en horari comprés com a mínim d'una tarda a la setmana entre les 15h i les 20h.

6.4. SUBSTITUCIONS DELS TREBALLADORS/ES:

- Els períodes de vacances dels i les treballadores no s'hauran de substituir i hauran d'estar compresos principalment en els mesos de juliol i agost.
- Les baixes labores dels/les treballadors/es: caldrà substituir els/les treballadores en que la baixa laboral sigui de més de 15 dies naturals. En aquest sentit, el dia que s'acompleixin els 15 dies naturals de baixa, caldrà tenir coberta a al/la treballadora.

En cas de substituir algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- Un període de formació de 15 dies naturals, a càrrec de l'adjudicatària, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- En cas que la baixa laboral sigui definitiva en el servei, caldrà un període de coexistència, d'un mínim d'un mes, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

6.5. FORMACIÓ

L'adjudicatària garantirà la supervisió, el reciclatge, la formació permanent, i el suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

S'entén que les activitats esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les ha de preveure i executar per a tot el personal del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació continua dels professionals del servei. Segons l'article 37 del Conveni Col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (2013-2018), els/les treballadors/es podran destinar 30 hores anuals de la seva jornada laboral a participar en cursos de formació, sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen. Aquestes hores seran en proporció a una jornada completa, en el cas de que es facin jornades parcials aquestes hores s'ajustaran proporcionalment.

7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ:

7.1. DURADA DEL CONTRACTE:

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització, amb una durada de 24 mesos, amb possibilitat de 2 pròrrogues de 12 mesos cada una.

7.2. SEGUIMENT DEL CONTRACTE:

Per la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, s'estableix que el contracte estarà governat pels següents comitès:

- **Comitè de Direcció:** té com a funcions les de supervisar l'execució del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objecte i abast del mateix. Es reunirà amb caràcter bimensual, tot i que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

Aquest Comitè estarà integrat per: la Directora de programes i recursos socials bàsics, la Cap de Departament de programes i equips d'atenció social i de suport als CSS, les professionals referents tècniques de l'atenció col·lectiva, la coordinadora del projecte de l'adjudicatària, la Cap de Departament de coordinació dels CSS i relació amb el territori, la Cap de Departament de gestió i desenvolupament operatiu.

- **Comitè de seguiment:** té com a funcions supervisar el desenvolupament i compliment de l'abast del contracte, així com dels lliurables i els fites de facturació. En aquestes reunions tindran un caràcter mensual i es formalitzarà l'acceptació de les tasques planificades.

Aquest comitè estarà integrat per: la Cap de Departament de programes i equips d'atenció social i de suport als CSS, les professionals referents tècniques de l'atenció col·lectiva, la coordinadora del projecte de l'adjudicatària, i altres persones en funció de la temàtica i/o projectes concretes.

- **Reunions operatives:** En aquestes reunions s'aniran precisant les tasques que no estiguin prou definides començant sempre per les més prioritàries (que estaran a dalt del Backlog, eina amb la que s'ha descrit que es gestionaran les tasques d'aquest contracte). Per a cadascun dels serveis es definiran el conjunt de tasques a realitzar i de productes a lliurar. Aquesta organització de la feina permet prioritzar les tasques que es realitzen d'acord al valor que aporten per l'IMSS en cada moment. Aquestes reunions tindran una periodicitat setmanal.

En aquestes reunions assistiran les professionals referents tècniques de l'atenció col·lectiva, la coordinadora del projecte de l'adjudicatària, i altres persones segons es decideixi.

El/la responsable del contracte de l'adjudicatària serà el/la responsable de fer les convocatòries de cada un dels comitès i de les reunions operatives, amb un mínim de 10 dies laborables d'antelació, enviar la documentació necessària com a mínim 2 dies laborables amb antelació i elaborar l'acta de cada una de les reunions i s'haurà d'enviar al responsable del contracte o en qui es designi dos dies laborables posteriors a la seva realització. El lloc on es duran a terme serà a les dependències de la seu central de l'IMSS.

7.3. FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS:

L'adjudicatària del present contracte haurà de responsabilitzar-se de totes les activitats descrites a la clàusula 3 del present plec referent a l'abast del contracte i serà el responsable de les tres fases descrites tot seguit:

- **Fase de preparació:**

Aquesta fase té com a objectiu la posada en marxa de tots els serveis descrits al present plec de forma que aquests es puguin prestar conforme als requisits establerts. Començarà amb la formalització del contracte i tindrà una durada màxima de 1 mes.

A continuació es detallen els lliurables que l' adjudicatària haurà d'entregar en aquesta fase classificats per línies de servei:

Servei del contracte	Lliurables	Data de lliurament
Servei d'acompanyament metodològic, desenvolupament i suport a l'atenció col·lectiva	Estructuració del <i>Backlog</i> dels diferents serveis del present contracte amb la identificació de les primeres tasques que caldrà abordar en els primers <i>períodes</i> del servei.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.
	Definides i estimades totes les tasques que s'abordaran al segon mes pels diferents serveis del present contracte.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.
	Identificació de la llista de projectes a abordar i elaboració de proposta dels plans de projecte.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.
	Planificació dels espais a dissenyar per a cada un dels serveis en funció de l'estat d'implantació i els objectius establerts.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.
	Document de situació actual i diagnòstic de la implantació de la metodologia per a cada un dels serveis.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.
	Document d'enfocament de l'avaluació a partir de la proposta presentada a l'oferta i incorporant les indicacions de l'IMSS de l'apartat A.b.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.
	Activitat de transferència del coneixement: evolució de la proposta de Caixa d'Eines presentada a l'oferta incorporant les indicacions de l'IMSS a	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.

Servei del contracte	Lliurables	Data de lliurament
	l'apartat A.c.	
Servei de gestió d'activitats en l'àmbit de l'atenció col·lectiva	Activitat de tallers: circuit de facturació i cerca de talleristes definit i validat per l'IMSS segons el descrit en l'apartat B.a.	Abans de la finalització del 1r mes del contracte.

- **Fase de prestació i gestió dels serveis:**

Aquesta fase té com a objectiu la realització de les prestacions de serveis descrites al present plec amb qualitat i eficiència. S'estendrà des de la finalització de la fase anterior (fase de preparació), fins a la finalització de present contracte o, en el seu cas, de les pròrrogues que es puguin acordar.

- **Fase de Traspàs per finalització del contracte:**

Aquesta fase es desenvoluparà durant el darrer mes del contracte o pròrroga del contracte, si existís, i té com a objectiu fer una transició de tots els serveis relacionats amb el present contracte, que en aquell moment estigui prestant l'adjudicatària del present contracte, a la nova adjudicatària del servei de forma "transparent" per als/les usuaris/es. L'adjudicatària del present contracte haurà de fer aquesta transició col·laborant amb l'adjudicatària entrant de forma proactiva per tal d'assolir l'esmentat objectiu.

Davant d'un possible futur canvi d'adjudicatària dels serveis contemplats en el present plec a la finalització del contracte o de les possibles pròrrogues que se'n derivin, l'adjudicatària restarà obligada a cooperar amb l'IMSS i la nova adjudicatària en la transmissió de les dades i dels coneixements que, fruit del present plec, puguin haver obtingut de l'IMSS, dels seus proveïdors o d'altres organismes, entitats i serveis municipals.

El pla de devolució haurà d'estar validat per l'IMSS com a màxim 15 dies naturals abans de la finalització del contracte.

Tanmateix l'adjudicatària s'obliga a cooperar en l'execució d'una transició el més fluida possible entre ell i el nou adjudicatari dels serveis descrits en el present plec, admetent períodes d'almenys 2 setmanes de superposició i dues setmanes de superposició inversa amb el personal de l'adjudicatari entrant.

Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatària ha de complir amb els compromisos i els estàndards de qualitat establerts, inclús durant les setmanes de

superposició inversa. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.

L'adjudicatària del present contracte haurà de prestar-se a començar aquesta fase un mes abans de la finalització del contracte o de la pròrroga que se'n derivi.

- **Pla de devolució del servei**

Li correspondrà a l'adjudicatària elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el coneixement del conjunt de serveis i activitats que s'han executat dins el contracte a la seva finalització.

El disseny d'aquest Pla de Devolució del Servei és una obligació inherent al contracte que no consumirà hores del contracte, per tant es realitzarà sense càrrec per l'IMSS, en el període màxim d'un mes abans de la finalització del contracte i estarà basat en la seva proposta presentada en la fase de licitació.

El Pla de Devolució del Servei s'haurà d'incloure totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a l'IMSS.

A la finalització del contracte, l'adjudicatària estarà obligada a tornar el control del serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb la prestació del servei, sense cost addicional per l'IMSS.

El Pla de Devolució del Servei haurà de complir com a mínim els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'un mes abans de la finalització del contracte.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement amb el detall suficient que permeti valorar la seva viabilitat i coherència, i com a mínim, descriurà el suport i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'accés al maquinari, programari, informació, documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari en la provisió del servei.
- La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel l'IMSS realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'IMSS, anomenades per aquest.
- L'adjudicatària assegurarà un correcte traspàs de tots els lliurables, assegurant-ne la completesa i que estigui tot actualitzat.
- L'adjudicatària haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes detectats.
- L'IMSS no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Corporació en les activitats de devolució.

7.4. LLOC I MITJANS DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE:

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les dependències pròpies de l'adjudicatària, especialment: un local adequat als serveis a realitzar amb un accés de màxim 1 hora des de la seu central l'IMSS per arribar a qualsevol punt de la ciutat de Barcelona, ja que en les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de l'IMSS o altres dependències municipals per a la prestació d'alguna part del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir dels mitjans necessaris als i les professionals per al desenvolupament del servei: aparells de telefonia mòbil i fixe, ordinadors de sobretaula i equips portàtils, connectivitat d'internet i el mobiliari necessari.

Per al cas dels ordinadors de sobretaula i equips portàtils, l'adjudicatària estarà obligada a configurar la maquinària d'acord amb els requeriments que els equips tècnics de l'Institut Municipal d'Informàtica indiquin en cada ocasió. El programari de base i d'usuari haurà de complir l'estàndard corporatiu propi de l'Ajuntament de Barcelona i de l'IMSS, de manera que el l'adjudicatària estarà obligada a proveir-se d'aquest de forma prèvia.

El programari estàndard no es podrà modificar per causes pròpies del material aportat per l'adjudicatària, i en cas que existeixi incompatibilitat entre programari i maquinari, el prestatari estarà obligat a proveir un equip homologat per l'IMSS per tal de poder treballar amb l'estàndard corporatiu. Els equips homologats seran comunicats per l'IMSS a petició del prestatari, que haurà d'informar de les característiques dels equipaments abans de connectar-los a la xarxa corporativa municipal.

Durant l'horari de prestació del servei l'adjudicatari haurà d'estar accessible per via telefònica i disposar de les eines necessàries per assistir a reunions de forma remota.

7.5. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI:

Horari laboral de dilluns a divendres de 8 h a 20 h.

Excepcionalment, i amb avís previ de 24 hores, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora de l'horari estipulat per a l'aplicació (emergències, urgències...) sense que la prestació dels mateixos suposi un cost excepcional per l'IMSS

7.6. IDIOMA:

Obligatòriament, l'adjudicatària elaborarà tota la documentació durant l'execució del contracte en català i castellà. No obstant això serà objecte de valoració el coneixement d'altres llengües.

7.7. PERÍODE DE GARANTIA:

Les tasques descrites a l'abast del contracte tindran una garantia de 3 mesos a partir de la seva finalització i validació per part de l'IMSS i l'usuari referent.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis lliurats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'IMSS.

8. MODEL DE FACTURACIÓ

El pagament de les factures es realitzarà amb caràcter mensual, d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'IMSS i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades sens perjudici de la quantitat a satisfer que resulti en cas de demora o endarreriment de les prestacions pactades.

La facturació dels serveis serà mensual, a mes vençut i de tipus fix.

L'import serà el resultat de dividir el preu anual dels serveis oferts per l'adjudicatària, entre els mesos efectius de l'any a partir de la formalització del contracte.

Un cop realitzats els treballs, la Responsable del contracte serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de tasques realitzades per a cada servei.

En el cas del **servei B.a. "activitats de taller"** l'adjudicatària, haurà d'adjuntar a la presentació de les factures, la següent documentació i informació:

- Detall de les Activitats executades en el període facturat: Indicant el nom del taller o activitat, la data o dates d'execució objecte de facturació, així com Centre de Serveis Socials on es van desenvolupar o gestionar la seva execució, el nombre d'assistents i els conceptes facturables per la seva execució.
- Incorporar una memòria de control i seguiment del pressupost assignat, des de el primer dia d'execució de l'annualitat del contracte en curs fins el darrer dia objecte de facturació, en el qual s'inclourà:
 - Una anàlisi del compliment del pressupost, assenyalant desviacions, si n'hi hagués.
 - Justificació de les despeses realitzades i la seva alineació amb les activitats realitzades.
 - Desglossar el consum del pressupost per Centres de Serveis Socials i per tipologies de tallers.
 - Recomanacions i observacions rellevants per a l'optimització de l'ús del pressupost en futures fases del projecte.

L'adjudicatària ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament de Barcelona, les factures corresponents a les prestacions executades mensualment, amb les dades i requisits establerts en el Reial Decret 1619/2012, de 30 de novembre.

La factura ha d'especificar:

- El codi del contracte i el número d'expedient.

- L'òrgan de contractació.
- El Departament econòmic.
- El Departament destinatari.
- El mes descriptiu del servei prestat que es factura.
- DIR 3 LA0007817
- Detall dels serveis que es facturin, així com l'import corresponent de cadascun d'ells.
- Qualsevol altre que indiqui l'IMSS.

La factura especificarà, per una banda, una part fixa cada mes i una part variable en funció dels serveis efectuats durant el mes.

9. PROPIETAT INTEL·LECTUAL, CONFIDENCIALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES:

9.1. CLÀUSULA PROPIETAT INTEL·LECTUAL:

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

9.2. CLÀUSULA CONFIDENCIALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES:

L'adjudicatària ha de garantir l'absoluta confidencialitat de la informació i documentació a les que tingui accés en l'execució del contracte.

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'IMSS.

L'adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la

participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L'adjudicatària es la responsable d'informar i formar a tots els seus treballadors de l'obligació de complir amb la protecció de dades i d'assegurar el seu compliment.

L'adjudicatària serà responsable dels incompliments del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar a l'IMSS, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti, tota la informació facilitada per aquesta administració, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

El deure de secret i confidencialitat obliga a l'adjudicatària i el seu personal inclús un cop finalitzat i resolt aquest contracte i amb caràcter indefinit.

En el present contracte s'utilitzen sistemes d'informació . Els sistemes d'informació són propietat de l'Ajuntament de Barcelona i el nivell de seguretat que cal aplicar als sistemes d'informació per part del proveïdor és "Bàsic".

Barcelona, en la data de la signatura

Mireia Gasol Turias
Cap de Departament de Programes i Equips
d'Atenció Social i de Suport als CSS.