



Contractació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: ORDINÀRIA

Procediment: OBERT

Núm. expedient:	P2600053
Descripció	Contracte de serveis per a la gestió del Servei de Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai públic (SGC) PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ	4
CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU	4
CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI.....	7
CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	8
5.1. DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI.....	8
5.2. IMPULSOR DE LA DEMANDA	9
5.3. PROBLEMÀTIQUES D'ACTUACIÓ	9
5.4. ESPAI PÚBLIC.....	11
5.5. TIPOLOGIES D'INTERVENCIÓ	11
5.6. FASES DE LA INTERVENCIÓ	12
5.7. INTERLOCUTORS	14
5.8. SERVEIS DE L'SGC	15
5.9. ALTRES SERVEIS MUNICIPALS	21
5.10. COMUNICACIÓ	21
CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	22
6.1. PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.....	22
6.2. HORARIS DE PRESTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS DE SERVEI	37
6.3. SUPERVISIÓ, RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT	38
6.4. ALTRES RECURSOS EN COORDINACIÓ AMB EL SERVEI DE GESTIÓ DE CONFLICTES.....	39
CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS.....	40
7.1. INFRAESTRUCTURA.....	40
7.2. SISTEMES D'INFORMACIÓ I TRANSMISSIÓ	40
7.3. GESTIÓ DE LES DADES	44
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS.....	46
CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	46
9.1. INFRAESTRUCTURA.....	46
9.2. PERSONAL	47
CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT	49
10.1. INFORMES	50
10.2. INDICADORS	50
10.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	51
CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT	52

CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE52

CLÀUSULA 13. SEGURETAT53

13.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	53
13.2. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT	54
13.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT	55
13.4. CONFIDENCIALITAT	55
13.5. PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	56
13.6. AUDITORIA	56
13.7. GESTIÓ D'INCIDENTS	57
13.8. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	58
13.9. ACCÉS A LA INFORMACIÓ	58
13.10. ANÀLISIS FORENSES	58
13.11. CONTROL D'ACCÉS	58
13.12. GESTIÓ DEL PERSONAL	59
13.13. COMUNICACIONS EXTERNES	60
13.14. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	60
13.15. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	61
13.16. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	62
13.17. PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC	62
13.18. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS	63
13.19. GESTIÓ D'EXCEPCIONS	63
13.20. DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES	63
13.21. SEGURETAT FÍSICA I DE L'ENTORN	64
13.22. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS	64
13.23. AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES	65
13.24. INVENTARI D'ACTIUS	66
13.25. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT	66
13.26. MANTENIMENT	67
13.27. XIFRATGE DE DADES	68
13.28. CERTIFICATS	68
13.29. ANTIMALWARE	68
13.30. CÒPIES DE SEGURETAT	68
13.31. CONTROL D'ACCÉS	69
13.32. EXPLOTACIÓ	70
13.33. PROTECCIÓ DELS SERVEIS	70
13.34. PLA DE TRACES	71

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

El **Servei de Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai públic** va néixer a l'abril de 2006 amb la missió d'acompanyar, des de la perspectiva social, l'aleshores recentment aprovada *Ordenança municipal pel foment del civisme i la convivència (desembre 2005)*, en el seu “*objecte de preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats...*”.

Durant els 20 anys transcorreguts, el Servei ha evolucionat en molts aspectes des del seu coneixement profund de la que és la seva unitat d'intervenció, **l'espai públic de la ciutat de Barcelona**, context on es pot originar i desenvolupar el conflicte social.

Es tracta doncs d'un servei d'intervenció a l'espai públic, però cal incidir en que gestiona **conflictes d'àmbit social**, que es produeixen interpersonales o col·lectius, per tal de minimitzar les conseqüències en els entorns i la resta de persones.

El servei realitza intervenció social en situacions de **prevenció, de contenció, de tractament i de resolució de situacions d'alarma social i conflictes multifactorials desencadenats a l'espai públic** de manera coordinada i complementària a la intervenció d'altres serveis que actuen en un territori.

Les situacions de conflicte en les que intervé el servei, o aquelles que busca prevenir, tenen sempre un origen multifactorial en el que hi ha implicades diferents problemàtiques que el servei ha identificat i definit, i de vegades altres dinàmiques emergents, atesa la realitat canviant dels entorns urbans i socials.

Així doncs, el servei realitza:

- **Intervenció a demanda** quan es detecta un greu conflicte de naturalesa social, origen multifactorial i alta complexitat, en el qual es comprova que és inviable l'acció dels serveis estàndards disponibles al territori.
- **Actuació preventiva** sobre dinàmiques i usos emergents de l'espai públic a la ciutat que poden esdevenir problemàtiques i puguin dificultar la convivència i/o l'ús compartit de l'espai públic.
- Intervenció social de proximitat exclusivament sobre l'espai públic.

CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU

L'Ajuntament de Barcelona i l'IMSS assumeixen el compromís institucional de garantir **l'espai públic com a àmbit de convivència, exercici de drets i desenvolupament de la vida col·lectiva**, assegurant que totes les persones puguin utilitzar-lo en condicions de dignitat, llibertat i respecte mutu, d'acord amb la pluralitat social, cultural, lingüística i religiosa pròpia de la ciutat.

Aquest posicionament s'emmarca en el paradigma del **dret a la ciutat**, entès com el dret col·lectiu del conjunt d'habitants a trobar a Barcelona les condicions socials, econòmiques, culturals, ambientals i d'accessibilitat que permetin una vida digna, amb independència de la situació administrativa, social o dels vincles territorials de cada persona. En aquest sentit, l'article 4 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, així com l'article 1 de la Carta Europea de Salvaguarda del Dret a la Ciutat, reconeixen la ciutat com a espai col·lectiu i atribueixen als poders públics la responsabilitat de promoure la dignitat, la qualitat de vida i el respecte entre els seus habitants.

Des d'aquesta perspectiva, el conflicte es considera inherent a l'espai públic, atesa la concurrència d'interessos diversos, la simultaneïtat d'usos i l'existència de desigualtats socials que poden generar tensions. La promoció de la convivència no es limita, per tant, a la reacció davant conductes inadequades, sinó que exigeix una intervenció municipal continuada orientada a la prevenció, la mediació, la participació i la gestió dialogada dels desacords, amb l'objectiu de fer compatibles els diferents usos de l'espai públic i reduir els factors de desigualtat que hi incideixen.

En aquest marc conceptual s'inscriu el Servei de Gestió de Conflictes a l'Espai Públic (SGC), com a dispositiu especialitzat d'intervenció social adscrit a l'àmbit dels serveis socials municipals, orientat a la prevenció, detecció, anàlisi i abordatge de situacions de conflicte d'arrel social que es manifesten a l'espai públic, mitjançant metodologies de mediació, facilitació del diàleg i intervenció socioeducativa.

El servei s'ha de desenvolupar incorporant transversalment la perspectiva de gènere, atenent les situacions específiques de vulnerabilitat que afecten especialment les dones a l'espai públic, en coherència amb les polítiques municipals en aquesta matèria i amb les mesures adoptades per a la prevenció del sensellarisme femení.

A nivell normatiu, el present contracte s'emmarca, entre d'altres, en:

- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que configura el Sistema Català de Serveis Socials sota els principis d'universalitat, equitat i atenció a les situacions de necessitat social.
- La Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona, que atribueix a l'Ajuntament competències pròpies en matèria de serveis socials i convivència.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, que defineix el catàleg de prestacions i serveis del sistema públic.

Cal destacar que el contracte s'insereix en el nou text de l'Ordenança de Convivència de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada pel Plenari municipal el 19 de desembre i amb entrada en vigor el 15 de febrer de 2026, que actualitza el règim regulador de l'ús de l'espai públic i consolida un model de convivència basat en la corresponsabilitat, el respecte i la protecció de les persones, amb especial atenció a les situacions de vulnerabilitat.

La nova Ordenança reforça:

- La protecció de les persones davant conductes que atemptin contra la seva dignitat a l'espai públic, amb especial atenció a col·lectius en situació de vulnerabilitat (article 16).
- El desenvolupament d'actuacions preventives i programes específics per a la millora de la convivència (article 18.2).
- La coordinació amb els serveis socials municipals davant situacions de vulnerabilitat o sensellarisme (article 82).
- La mediació com a mètode de resolució alternativa de conflictes i instrument bàsic per afavorir la cohesió social (article 86).

Aquest marc normatiu consolida un model d'intervenció municipal que requereix dispositius especialitzats capaços d'actuar a l'espai públic des d'una perspectiva mediatadora, preventiva i comunitària.

En coherència amb aquest model, el Servei de Gestió de Conflictes a l'Espai Públic desenvolupa una intervenció social orientada a:

- La gestió mitjançant metodologies de mediació i facilitació del diàleg de situacions de conflicte entre persones o col·lectius.
- La prevenció de l'escalada conflictiva mitjançant actuacions de proximitat.
- L'acompanyament i la derivació a serveis socials en situacions de necessitat.
- La coordinació amb els dispositius municipals competents, d'acord amb els circuits establerts.

La necessitat del present contracte deriva, per tant, de l'obligació municipal de garantir una gestió activa i especialitzada dels conflictes d'arrel social que es produeixen a l'espai públic, en coherència amb el dret a la ciutat, amb el sistema públic de serveis socials i amb el model de convivència establert en la normativa municipal vigent.

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la gestió del Servei de Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai públic (d'ara endavant SGC).

L'SGC és el servei de l'IMSS que **valora, diagnostica i gestiona conflictes d'àmbit social a l'espai públic**, interpersonals o col·lectius, per tal de minimitzar les conseqüències en els entorns i la convivència en la comunitat.

L'SGC **treballa per a la prevenció, la contenció, el tractament i la resolució de situacions d'alarma social i conflictes desencadenats a l'espai públic** desenvolupant programes operatius d'àmbit social.

Així, l'SGC és el **servei social d'actuació a l'espai públic** complementari als serveis de territori que:

- intervé a demanda quan es detecta un greu conflicte de naturalesa social, origen multifactorial i alta complexitat, en el que s'ha comprovat inviable l'acció dels serveis estàndards disponibles al territori,
- i actua preventivament sobre dinàmiques emergents a la ciutat que creïn alarma social en el imaginari col·lectiu prèviament a l'aparició del conflicte, o que poden esdevenir problemàtiques, dificultar la convivència i/o l'ús compartit de l'espai públic.

El Servei realitza treball de proximitat sobre l'espai públic i els elements d'àmbit social. En aquest sentit, el Servei adequa i desenvolupa la seva activitat d'acord amb el servei municipal impulsor de cada demanda rebuda i segons les circumstàncies concurrents al cas, que determinaran l'abast del programa.

Per una altra banda, es tracta d'un servei que requereix de:

- Un alt grau de transversalitat i necessitat de coordinació amb altres serveis i recursos municipals i no municipals presents al territori i ciutat (SOASS, SAIER, CSS, Barcelona Activa, Serveis de Neteja, Guàrdia Urbana i Cossos de Seguretat, operadors de transport públic, entre d'altres)
- Un alt nivell d'interlocució amb els diferents actors al territori i als espais de coordinació establerts.
- Capacitat d'activació de serveis i recursos en coordinació i/o actuar conjuntament, en funció de les necessitats detectades.

CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els **objectius del servei** són:

- La prevenció, contenció, tractament i resolució de situacions d'alarma dins de l'àmbit social i conflictes desencadenats a l'espai públic.
- Restablir les condicions de convivència existents prèviament a l'inici del conflicte amb el coneixement dels factors que l'han originat.
- Garantir el manteniment del resultat assolit amb l'articulació transversal de serveis disponibles al territori i centralitzats, una vegada retirat el servei.

Així doncs, l'SGC s'orienta operativament a:

- Ser observador, referent i font d'informació de les dinàmiques de conflicte a l'espai públic, el seu impacte al propi espai públic i a la convivència. És a dir, farà prospecció, diagnòstic i propostes d'actuació sobre dinàmiques socials al territori, per tal de garantir la convivència, el civisme i l'ús compartit de l'espai públic.
- La prevenció, contenció, tractament i resolució de situacions de conflicte a l'espai públic.
- Pal·liar les situacions de vulnerabilitat de les persones i col·lectius implicats, potenciant el coneixement i accés a recursos i Serveis socials ja existents als diferents programes per a l'atenció a persones en situació de vulnerabilitat i/o exclusió social.

- Desenvolupar el treball comunitari per propiciar la convivència en l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats: veïns, comerços, usuaris del mateix espai, associacions, entitats, etc.

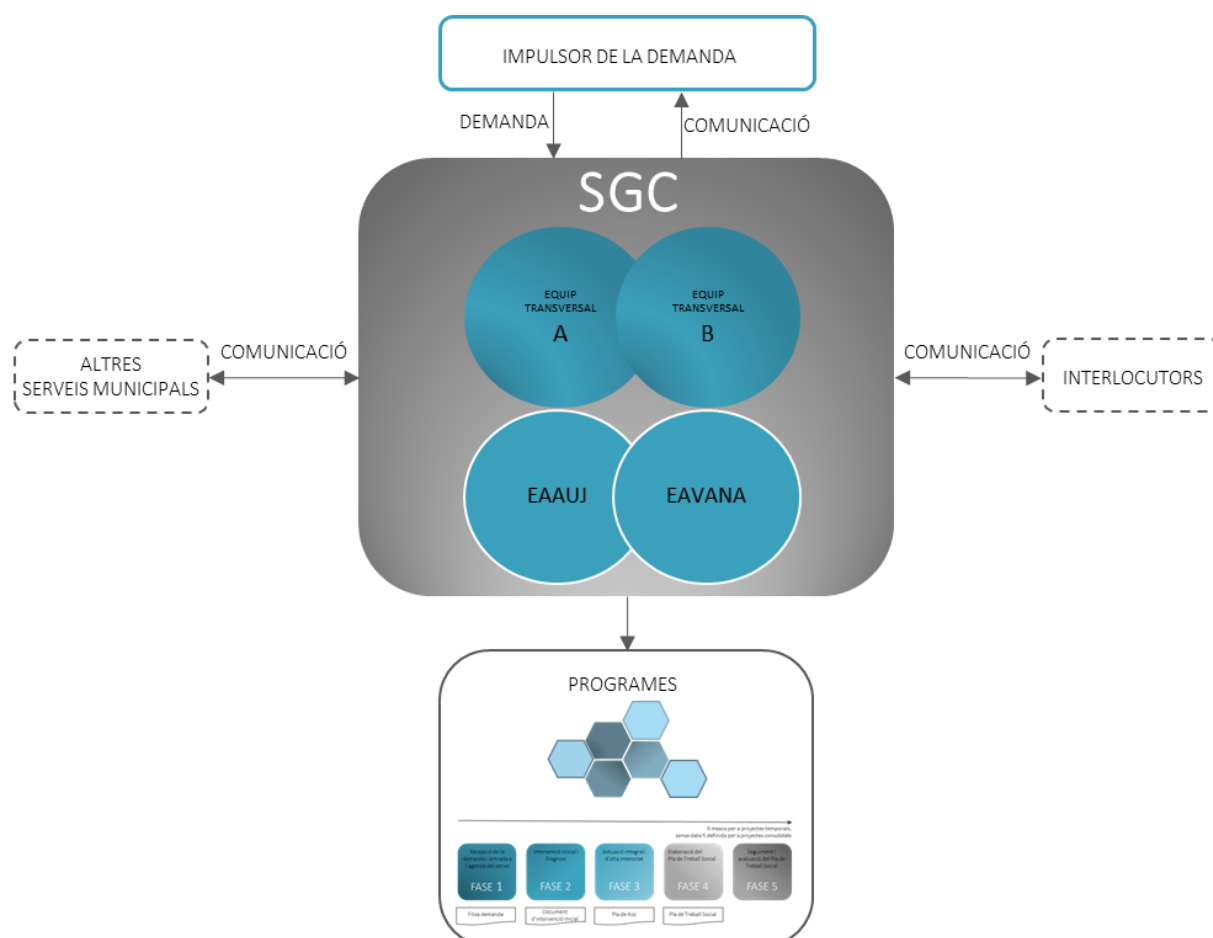
L'SGC desenvoluparà la seva activitat, mitjançant l'establiment de la vinculació que permeti l'acompanyament socioeducatiu, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, i també treballant eixos d'intervenció que afavoreixin i millorin la situació individual de les persones i de l'entorn comunitari, fent prevenció i gestió de conflictes, des d'un coneixement profund de les diferents dinàmiques a l'espai públic, de la seva evolució i tendències i amb una estreta vinculació amb els serveis del territori.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1. Definició general del servei

L'SGC actua en la prevenció i en la intervenció en conflictes d'àmbit social a l'espai públic amb una metodologia basada en el desenvolupament de programes específics per a cada situació.

Els actors que intervenen en els programes abordats pel servei figuren a l'esquema que es mostra a continuació:



Els principis generals i criteris d'actuació del Servei són els propis del camp social i responen a pactes dinàmics i mecanismes de negociació que permetin garantir uns bons estàndards de convivència.

Els diferents programes de l'SGC procuraran:

- L'estimulació del diàleg, la negociació, la generació de corresponsabilitat i l'assoliment d'acords que produeixin canvis en la convivència.
- L'educació social basada en valors per tal de reconduir comportaments, limitar conductes i fomentar l'aprenentatge dels models socials acceptables.
- El treball social per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat social cap a processos i serveis normalitzats.
- El treball de proximitat, la confiança, el contacte directe i continuat que facilita la generació de vincle necessari en el treball socioeducatiu.
- L'arbitratge multicultural i social, per estimular el diàleg i la confluència entre cultures i pràctiques socials.
- La flexibilitat que permeti la reformulació d'objectius davant de realitats socials canviants.
- La transversalitat.

El servei s'articula a través de programes d'àmbit social desenvolupats en funció dels diversos factors intervinents. A continuació es detallen els elements descrits a la definició general del servei del punt anterior.

5.2. Impulsor de la demanda

L'SGC d'àmbit social a l'espai públic s'activa des del territori (Gerència del Districte), des de les àrees municipals (Gerència d'Àrea) i Taules d'Espai Públic de Ciutat, impulsors que la trameten a l'IMSS, que la derivarà a l'SGC.

La demanda s'envia mitjançant una fitxa-demanda definida pel servei, un cop s'ha comprovat l'existència d'elements socials generadors de conflicte a l'espai públic.

L'SGC, en la seva tasca quotidiana a l'espai públic, té un alt grau de coneixement de les dinàmiques i realitats socials que es desenvolupen en aquest entorn. En aquest sentit i dintre de la seva tasca de prevenció, el servei pot proposar la realització de prospeccions i diagnòstics al territori, quan detecti que conflueixen circumstàncies que així ho aconsellin.

5.3. Problemàtiques d'actuació

El coneixement dels factors del conflicte o possible conflicte és fonamental per restablir les condicions de convivència, la seva prevenció, contenció, resolució i manteniment dels resultats.

Des de l'SGC es defineix un glossari de problemàtiques, tenint en compte la regulació establerta per l'Ajuntament de Barcelona i la complementació d'aquesta amb d'altres dinàmiques emergents, atesa la realitat canviant.

Aquesta categorització té com objectiu facilitar la identificació de problemàtiques que poden dificultar la convivència i/o l'ús compartit de l'espai públic.

Les **problemàtiques actualment definides** són les següents:

- **Ús massiu i/o intensiu de l'espai públic:** ocupació massiva (referent a un volum elevat del número de persones) i/o intensiva (referent a una estada prolongada) que dificulti l'ús compartit.

Els possibles exemples d'intervenció són:

- Pràctiques esportives en espais no regulades: futbol, *aquavolei* o criquet. Pràctiques esportives en espais no habilitats i de relació intensiva que poden portar associades altres problemàtiques com la venda ambulant d'aliments i begudes, consum d'alcohol i apostes en el joc, entre d'altres.
- Grups de Joves Organitzats i Violents: grups d'adolescents/joves amb dinàmiques de relació intensiva i d'ús exclouent i territorialització d'espais. Presència de dinàmiques incíviques i/o predelictives.
- Botellot: grups d'adolescents/joves amb ús de l'espai públic per al consum abusiu d'alcohol i generació de sorolls i deixalles, entre d'altres dinàmiques incíviques.
- **Exclusió social:** persones en situació d'extrema precarietat econòmica i social (sense sostre i/o dinàmiques d'assentaments de famílies o col·lectius) amb generació de situacions de conflicte amb l'entorn o la comunitat.
- **Persones en risc social:** absentisme escolar per part de menors en edat escolar obligatòria, menors en assentaments, menors en dinàmica de pidolar a l'espai públic o menors estrangers sense referents familiars.
- **Activitats inadequades:** dinàmiques d'utilització impròpia de l'espai públic, com ara vandalisme, juguesques, serveis sexuals, venda ambulant no autoritzada, ús d'elements de foc, consum d'alcohol, consum de substàncies estupefaents, generació de deixalles, necessitats fisiològiques, recuperació de residus urbans i/o activitats delictives.
- **Convivència:** xoc cultural, xoc intergeneracional, ús no regulat o indegut d'equipaments públics, soroll, presència de locals o zones d'oci que dificulten la convivència.
- **Manteniment de l'espai físic:** acumulació de brutícia, incidències en el mobiliari urbà, incidències en la il·luminació, incidències als espais d'ús específic i incidències dels dispositius de manteniment.
- **Percepcions negatives:** abordatge d'estereotips, discursos negatius i rumors relacionats amb la convivència a l'espai públic generats des de la comunitat.

Els conflictes que aborda l'SGC s'han definit com **d'origen multifactorial i d'alta complexitat**, raó per la qual, les problemàtiques relacionades habitualment apareixen de forma no aïllada, sinó que en coincideixen varies en un mateix espai. Caldrà definir amb l'impulsor de la demanda les problemàtiques que seran objecte de la intervenció.

Els factors de conflicte són dinàmics i evolucionen amb les noves tendències i perspectives socials, proporcionant noves problemàtiques a abordar per l'SGC (la irrupció de la tecnologia en la vida quotidiana, l'impuls de la igualtat de gènere o la diversitat de creences religioses, per exemple). L'adjudicatària haurà de conèixer aquests canvis socials i d'estar atenta al seu impacte en la convivència.

5.4. Espai públic

L'espai públic constitueix el marc per al dret a la ciutat, i és l'espai on es produeix la convivència en termes de vivències compartides de l'espai públic. És a dir, és l'espai on es produeixen les interaccions socials en espais d'ús no privat, on es desenvolupen una multiplicitat d'usos socials en diferents circumstàncies i sobretot on tenen lloc les activitats de la vida quotidiana.

L'SGC realitza la seva activitat en **medi obert** en un **perímetre concret d'intervenció** on es dona la problemàtica, és a dir, gestiona els conflictes a partir de la **intervenció directa al territori**.

L'espai públic és la unitat d'intervenció del servei i cada programa delimita l'espai públic sobre el que es desenvoluparà, que pot ser **localitzat o bé d'àmbit ciutat**.

La definició concreta del territori d'intervenció es mapifica i és objecte de prospecció en relació:

- als elements que l'integren (mobiliari urbà, zones d'ús específic, zones verdes, etc.),
- el seu estat de manteniment (neteja, funcionament de l'enllumenat, manteniment de zones verdes, entre d'altres),
- presència de comerços, entitats, serveis i recursos,
- i també descripció d'usos i dinàmiques presents a l'espai a les diverses franges horàries.

Aquesta prospecció inicial permet avaluar el seu estat i usos en el moment d'iniciar la intervenció i també proposar al servei que ha generat la demanda la redefinició del perímetre objecte de la intervenció si la prospecció així ho determina.

Algunes dinàmiques socials es produeixen territorialment a tota la ciutat o bé tendeixen a la seva mobilitat, o en la seva evolució es reproduïxen en noves ubicacions, per la qual cosa els corresponents programes tenen àmbit de ciutat.

5.5. Tipologies d'intervenció

Les intervencions de l'SGC responen a **tres tipologies** diferenciades que són les següents:

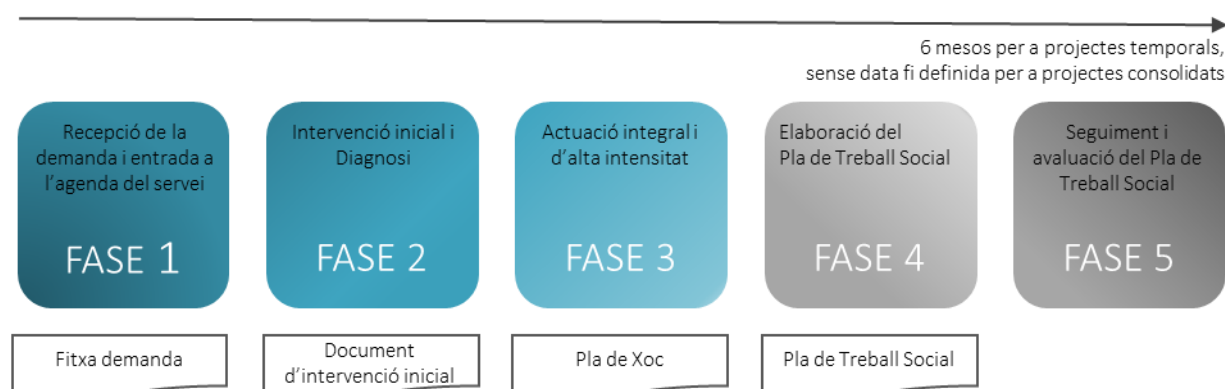
- **Intervenció ordinària:** actuació d'àmbit preventiu o reactiu en la quotidianitat d'intervenció al territori.
- **Intervenció extraordinària:** actuació en conflictes de llarg recorregut/cronicitat que requereixen d'una intervenció innovadora per generar de manera proactiva estratègies transversals.
- **Intervenció especialitzada:** atenció immediata en situació de conflictes socials per pal·liar o minvar les conseqüències del conflicte.

En moltes ocasions però, el coneixement específic de l'SGC fa que el servei sigui requerit per cobrir necessitats **d'assessorament estratègic**, rol similar al del consultor especialista, sense que l'acompanyament que en aquests termes realitza l'SGC necessàriament desemboqui en una intervenció directa.

La sol·licitud d'assessorament estratègic pot ser generada des del territori (Gerència del Districte), les àrees municipals (Gerència d'Àrea) i Taules d'Espai Públic de Ciutat a través de l'IMSS. Es tracta de col·laboracions a mida consistentes en l'elaboració de diagnòstics i valoracions preventives de temàtiques com les que figuren al glossari de problemàtiques de la clàusula 5.3 d'anterior i que es recullen en informes motivats que es lliuren a l'ens demandant.

5.6. Fases de la intervenció

La intervenció de l'SGC contempla **5 fases**:



Cada fase genera una documentació específica que recull la intervenció i constitueix l'eina bàsica de comunicació i raport al territori.

- **Fase 1: Recepció de la demanda i entrada en l'agenda del servei.**

L'impulsor de la demanda envia una fitxa-demanda definida pel servei que recull una prediagnosi de l'escenari de conflicte:

- Emplaçament del conflicte: barri, carrer i/o zona a on es dona.
- Moment del conflicte: dies de la setmana i franges horàries.
- Problemàtiques.
- Identificació de grups/persones al conflicte (víctimes i victimaris).
- Identificació de l'impacte respecte de la comunitat.
- Identificació de dispositius i/o serveis anteriors a l'activació de l'SGC.
- Identificació del Responsable i/o Interlocutor de l'impulsor amb l'SGC.

L'SGC contrasta amb l'interlocutor definit les diferents informacions disponibles, valora l'alarma social, la visibilitat dels problemes i la cronificació del conflicte, la qual cosa permet fer la prioritització per l'entrada en l'agenda del servei.

L'SGC realitza l'anàlisi de la demanda d'intervenció, la metodologia, els recursos a utilitzar, el calendari d'execució i s'assigna referent de l'SGC a la intervenció. Es procedeix a l'apertura de l'expedient de la intervenció.

Es comunica a l'impulsor de la demanda **en un termini de 10 dies hàbils l'inici d'intervenció de l'SGC**. En cas que es produeixi la necessitat d'una intervenció especialitzada d'**urgència** per pal·liar o minvar les conseqüències d'un conflicte, es requerirà l'atenció immediata de l'SGC que articularà el dispositiu necessari coordinadament amb altres serveis municipals intervinents.

- **Fase 2: Intervenció Inicial i Diagnosi.**

Un equip de SGC contrasta la informació rebuda i es defineixen els horaris i dies de la setmana de prospecció.

En un termini de **15 dies hàbils** el Responsable de l'SGC **fa arribar a l'impulsor de la demanda una primera diagnosi de la situació**, a través d'un **Document d'Intervenció Inicial** amb les dades d'identificació de la intervenció, descripció de l'escenari del conflicte i les problemàtiques detectades, la descripció dels grups diana i les línies d'intervenció proposades.

- **Fase 3: Actuació integral i d'alta intensitat (Pla de Xoc).**

S'elabora el document **Pla de Xoc**, on es recullen les dades d'identificació, objectius, accions, calendari, indicadors i resultats de millora.

L'equip de l'SGC **actua sobre aquelles causes que originen el conflicte i intenta un restabliment de la situació** segons l'estratègia definida al **Pla de Xoc** acordat amb l'impulsor de la demanda.

En aquesta fase **s'amplien totes les informacions i coordinacions** necessàries per a la posterior elaboració del Pla de Treball.

La durada aproximada és de **3 mesos d'intervenció**.

A la finalització de la intervenció prevista al Pla de Xoc es farà la corresponent devolució de resultats al referent designat per l'impulsor de la demanda en un termini de 48 hores des de la darrera intervenció en medi obert.

- **Fase 4: Pla de Treball Social.**

Elaboració del **Pla de Treball Social** que recull els **objectius, dades d'identificació, detall d'accions, calendari, indicadors de resultats i els agents al territori que han de desenvolupar-les per garantir el manteniment dels resultats** desitjats, i presentació a la Gerència de l'impulsor de la demanda per part del Responsable Municipal de l'SGC.

La durada d'aquesta fase és de **3 mesos** aproximadament.

- **Fase 5: Seguiment i avaluació del Pla de Treball Social.**

El Servei **col·labora en la implantació del Pla de Treball Social i posterior avaluació** del mateix i dels resultats obtinguts.

El termini de seguiment de l'actuació es determinarà en cada cas, però **no pot excedir dels sis mesos des de la data de posada en marxa del Pla de Treball Social.**

Les fases previstes en aquest apartat es modularan d'acord amb la demanda formulada en cada cas i d'acord amb els requeriments de l'impulsor de la demanda.

Al llarg de la intervenció es genera una **documentació** específica que recull les dades de les actuacions i que constitueix l'eina bàsica de comunicació i raport a l'impulsor de la demanda (fitxa-demanda del servei, informe de diagnosi, pla de xoc, pla de treball social, informe de seguiment...).

A més de la documentació necessària per al seguiment de cada programa, la informació i coneixement que es genera en el desenvolupament de l'activitat del servei ha de quedar recollida en una base de dades que proporcioni funcionalitats de consulta en funció dels diversos factors que intervenen en els programes (síntesi de la intervenció, impulsors de la demanda, problemàtiques d'actuació, espai públic/territori, fases abordades, interlocutors i altres serveis implicats, indicadors de resultats, etc.) i funcionalitats de mapificació i temporalitat.

Aquesta plataforma de gestió del coneixement constitueix una eina bàsica per a l'activitat d'Observatori i anàlisi de dades que realitza el servei, per a la detecció de tendències en les dinàmiques de conflictes d'àmbit social a l'espai públic en les seves problemàtiques, territorialitat a l'espai públic, i fenòmens emergents, indispensables tots ells per a la prevenció i la diagnosi, així com per l'adequació per part del servei de productes com mapes de riscos, d'actors, de problemàtiques, d'usos de l'espai públic o d'impacte de les intervencions, entre d'altres, i l'elaboració de nous productes.

La complexitat de l'anàlisi de dades i detecció de tendències que correspon a l'Observatori del servei podrà comptar amb la col·laboració d'experts professionals externs al servei per a la millor comprensió dels fenòmens que aborda el servei i la seva translació a l'atenció social que presta. L'adjudicatària consensuarà amb el DSSIEP els àmbits d'expertesa i les persones professionals amb les que es plantegi realitzar aquesta col·laboració.

5.7. Interlocutors

Els interlocutors a abordar en la intervenció es definiran per a cada programa i s'acordaran amb l'impulsor de la demanda.

Així, es determinaran conjuntament els **grups i persones** que originen el conflicte (victimaris) i aquells que el pateixen (víctimes) i s'acordarà l'estratègia i el moment d'intervenció amb aquests.

Igualment, s'acordaran els interlocutors de **serveis municipals d'àmbit territorial** que hagin estat presents, coneixedors o desenvolupant la seva activitat en el conflicte i calgui implicar en alguna de les fases de la intervenció.

En el marc del programa, el servei també realitza una tasca proactiva i acordada de proximitat i contacte amb els **veïns, entitats, equipaments, instal·lacions i comerciants** per tal d'analitzar les necessitats, a partir de demandes explícites o aquelles que es puguin detectar, i per l'avaluació continuada dels plans d'actuació. L'SGC, a demanda i per acord amb l'impulsor de la demanda, realitzarà contactes i devolucions individualitzades a les persones i entitats que manifestin incidències en relació als espais públics d'intervenció.

5.8. Serveis de l'SGC

L'SGC s'estructura en **quatre equips diferenciats i permanents**:

- Els **Equips d'Abordatge Transversal** (d'ara en endavant **EAT**), són d'actuació de primer nivell, duen a terme programes temporals (veure límit de 6 mesos a les fases definides al diagrama anterior en aquesta mateixa clàusula 5 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, en endavant PPTP, i intervenen amb la ciutadania en problemàtiques d'actuació diverses anteriorment definides.
- Els **Equips d'Abordatge Especialitzat** (d'ara en endavant **EAE**), són d'actuació de segon nivell, duen a terme programes de llarg recorregut sense temporalitat predefinida (veure el diagrama de fases anterior en aquesta mateixa clàusula 5 d'aquest PPTP) i intervenen amb col·lectius determinats i/o en temàtiques d'actuació específiques i concretes que requereixen una intervenció duradora.

A continuació es detallen les característiques dels diferents serveis de l'SGC:

5.8.1. Serveis d'Equips d'Abordatge Transversal (EAT A i B)

S'assignen els programes als **serveis EAT A i B** amb un repartiment que obeeix a la **territorialitat**. Així, cada servei gestiona els programes de 5 districtes de la ciutat, amb un repartiment territorial que ha de garantir que les càrregues de treball i la capacitat d'actuació i resolució resultin equilibrades. L'assignació fixa de 5 districtes a cada servei aporta un coneixement de les realitats singulars de cada territori, de la seva evolució i de les dinàmiques emergents al territori que es considera d'alt valor en el desenvolupament de l'activitat de l'SGC. Aquest repartiment per districtes deixa a banda els programes amb àmbit ciutat, que es podran assignar indistintament als serveis A o B, sempre amb criteris que mantinguin l'equilibri de càrregues de treball i capacitat d'actuació abans esmentats.

Els serveis A i B abordaran els diferents programes demandats d'acord amb els criteris de prioritització que s'hagin establert, que seran els mateixos per a tots els programes i territoris. Així doncs, els serveis A i B aborden tot el ventall de problemàtiques definides en el present PPTP, i d'altres que emergeixin durant la vigència d'aquest contracte, en programes que suposen una intervenció puntual i limitada en el temps per fer front a demandes concretes.

Les problemàtiques ara esmentades inclouen aquelles que es produeixen a les platges de Barcelona, espai públic que ha esdevingut un repte de gestió per l'increment de les persones usuàries a l'espai, la diversitat d'usos existents i la interacció de múltiples factors i necessitats que conflueixen als 4,5 km de platges del litoral de la ciutat. L'increment d'ús d'aquests espais per part de la ciutadania local, així com la demanda turística que continua creixent, es percep a l'ús diürn i nocturn de les platges i els espais de passeig, fins i tot en temporada baixa, i l'afluència per esdeveniments culturals, d'oci i esportius. En aquest entorn, situacions de vulnerabilitat com ara sensellarisme o pernoctacions, altres activitats inadequades com els botellots nocturns o salts d'aigua des dels espigons, situacions d'assetjament a dones (punts liles fixes i itinerants), així com l'aparició d'espais i esdeveniments d'alta conflictivitat, requereixen l'abordatge dels equips transversals de l'SGC.

Els Equips d'Abordatge Transversal assumeixen també les intervencions als esmentats **espais de gran afluència (en endavant EGA)**, punts d'alta concentració de ciutadania i/o visitants de la ciutat.

Els EGA es defineixen a la **Mesura de Govern per a la Gestió Turística 2024-2027**: “Abasten una diversitat d'espais, des d'icones urbans fins a districtes sencers, on es congrega un gran nombre de persones, siguin residents o visitants. Aquests llocs tenen un gran atractiu, així que acullen una amalgama de persones amb diversos interessos i expectatives d'ús, generant una competència per l'espai. Les característiques d'aquests espais inclouen una intensitat d'ús elevada, una sobreocupació de l'espai públic, una mobilitat elevada tant de persones com de mitjans de transport públic i privat i desafiaments relacionats amb la gentrificació, canvis socioeconòmics i una concentració d'activitats comercials i de restauració destinades principalment als visitants. Això també es tradueix en una demanda major de serveis de neteja i seguretat. És crucial, per tant, centrar l'atenció en la necessitat d'abordar i gestionar aquests espais mitjançant polítiques urbanes integrals i intersectorials, ja que el turisme i el seu impacte a la ciutat són una realitat permanent a Barcelona. En primer lloc, és important destacar que els EGA no són àrees uniformes i homogènies; al contrari, tenen característiques específiques que requereixen una aproximació particular a l'hora de buscar solucions.”

A Barcelona s'han identificat **16 EGA**:

- Parc Güell
- Turó de la Rovira
- Sagrada Família
- Les Glòries
- Rambla del Poblenou
- Parc del Fòrum
- Front litoral
- Passeig de Gràcia i plaça de Catalunya
- Mercat de Sant Antoni
- La Boqueria – La Gardunya
- La Rambla

- Sant Pere – Santa Caterina – la Ribera
- Barri Gòtic
- La Barceloneta
- Montjuïc – el Poble-sec
- Camp Nou

Les actuacions amb els EGA s'estructuren en dues fases: una primera de diagnosi i una segona d'intervenció. La fase d'intervenció aborda les diverses problemàtiques detectades derivades de l'ús intensiu de l'espai públic, especialment per la concentració de turisme, així com el seu impacte en les activitats que genera, la transformació del territori associada a aquestes noves dinàmiques i les afectacions en la convivència veïnal.

Actualment, els equips actuen sobre 4 EGA a la ciutat, tot i que es preveu que al llarg de la durada del contracte s'incorporin noves EGA a gestionar pel servei a demanda de la Direcció de Turisme. En aquest sentit, es contempla la creació gradual mitjançant modificacions previstes, d'un **Equip EGA** que en finalitzar el contracte i després d'haver-se adoptat totes les modificacions estaria conformat per 1 coordinador i 4 gestors d'espai públic. Fins que l'Equip EGA no estigui totalment conformat com a equip propi, els i les professionals dedicats al desenvolupament del programa d'EGA estaran assignats als equips d'Abordatge Transversal. Es preveu la següent incorporació de professionals al llarg dels anys:

- 2027: 2 gestors d'espai públic, ja inclosos en la previsió inicial de professionals
- 2028: Incorporació d'1 nou gestor/a d'espai públic.
- 2029: Incorporació d'1 coordinador/a i d'1 nou gestor/a d'espai públic, quedant conformat un nou Equip EGA d'un coordinador i quatre gestors/es d'espai públic.

Els fons econòmics amb els que es finançaran aquestes modificacions fins conformar el nou Equip EGA seran transferits de forma periòdica per la Direcció de Turisme i procedeixen de la recaptació de la Taxa Turística. En aquest sentit, es requerirà a l'esmentada Direcció el compromís escrit de finançament previ a la tramitació de les modificacions previstes. Si per qualsevol circumstància no arriba el finançament de l'equip EGA des de la Direcció de Turisme, no s'executarà cap o alguna de les modificacions previstes.

D'acord amb les dades històriques recents de l'SGC, durant cada semestre, cada equip (A i B) té capacitat per abordar i desenvolupar simultàniament 8 programes (16 en total entre ambdós serveis), en les seves diferents fases. Durant el 2025 s'han obert 65 intervencions en les diferents fases de treball l'espai públic de la ciutat. El repartiment de les hores de dedicació dels serveis és del 65% de treball a l'espai públic, el 20% per a l'elaboració d'informes i el 15% per a la coordinació.

5.8.2. Serveis d'Equips d'Abordatge Especialitzat (EAE)

Actualment, els serveis estan dedicats a l'abordatge d'Agrupacions Urbanes de Joves i amb la Venda ambulante No autoritzada.

L'**Equip d'Abordatge d'Agrupacions Urbanes de Joves** (d'ara endavant **EAAUJ**) actua a la totalitat de la ciutat amb l'encàrrec específic de treballar els grups de joves que fan ús de l'espai públic i pertanyen a un grup i/o banda organitzada. L'EAAUJ es posa en marxa a principis de 2013, i en la seva activitat, el servei:

- ha dimensionat el fenomen dels grups organitzats amb la prospecció continuada del territori de la ciutat,
- ha establert contacte, relació, derivació a altres serveis i seguiment dels grups organitzats que s'han localitzat a l'espai públic, i
- s'ha relacionat amb els diferents districtes de la ciutat, serveis, recursos i entitats per tal de promoure el treball transversal.

Al llarg d'aquest període, l'EAAUJ ha constatat que el fenomen dels grups organitzats és una **realitat canviant** pel que fa als elements definitoris dels grups, dels espais amb presència i de les dinàmiques de relació amb l'entorn. Actualment l'equip treballa en **l'àmbit ciutat i en un únic programa de forma permanent** amb la missió de fer l'abordatge preventiu i integral de les necessitats grupals i comunitàries dels adolescents/joves (que pertanyin a agrupacions urbanes juvenils/bandes) i amb ús de l'espai públic (incloses les platges del litoral de la ciutat), amb la finalitat d'aconseguir minimitzar la violència i les dinàmiques de risc com a llenguatge i desenvolupar estratègies d'intervenció orientades a una reducció de danys.

La tasca de l'EAAUJ és conèixer l'actual situació dels grups amb ús territorial i que són part d'una organització que faciliti **l'abordatge integral** de les necessitats individuals, grupals i comunitàries dels adolescents/joves vinculats. Es tracta d'actuar com a **servei referent i aglutinador** de les informacions, necessitats existents i fer propostes de treball al conjunt d'àrees municipals, amb la promoció d'un treball transversal que, a mig termini, faciliti la definició d'un model específic d'actuació per a la ciutat.

El desenvolupament del programa per un **servei permanent i especialitzat** es fa necessari si es consideren els factors crítics per a l'evolució en positiu com ara:

- El coneixement profund de la realitat dels grups i les seves dinàmiques pròpies, d'interrelació i intrarrelació, així com dinàmiques territorials, que s'adquireix en les tasques de prospecció.
- La necessària generació de confiança per tal d'abordar les intervencions amb els grups.
- L'aprofundiment en la vinculació amb els grups de joves que fa possible el diagnòstic social i els factors de vulnerabilitat i risc social.
- La connexió estable amb altres serveis municipals i no municipals intervinents i la coordinació en el treball transversal que es desenvolupa amb els grups i els seus membres.
- La generació d'estratègies a llarg termini per a la superació de la violència, per donar alternatives a la incorporació de possibles nous membres a aquests grups i perquè els grups esdevinguin espais socialitzadors positius dels seus membres.

En el període 2025, des de l'EAAUJ s'ha intervingut en 24 programes i fins en 62 espais de seguiment. Del total de programes, fins a 10 es vinculen a grups organitzats (2 específicament

en context de Festes Majors) i s'han localitzat fins a 31 grups, dels quals 6 corresponen a aquells considerats com a grups organitzats (*"banda latina"*) i 2 pertanyen a "grup imitador". El 35% són dones i el 65% són homes. La franja d'edat mitjana està entre els 15 i els 24 anys i el 30% són menors d'edat. Del total de membres, el 70% són d'origen llatí-americà, el 25% autòcton i el 5% d'altres orígens no llatí-americà. Paral·lelament, s'ha treballat en desplegament d'accions socioeducatives en diferents fases de treball amb un total de 253 adolescents/joves.

L'Equip d'Abordatge en la Venda ambulat No autoritzada (d'ara endavant **EAVANA**), actua a tot l'àmbit territorial de la ciutat en funció de les dinàmiques i necessitats que es detectin, donada la naturalesa canviant del fenomen de la venda ambulat no autoritzada.

Aquestes dinàmiques de venda ambulat no autoritzada que han emergit a la ciutat de Barcelona posen de manifest la necessitat de tenir un coneixement profund del fenomen i d'abordar els diferents factors multidimensionals que l'integren: la vulnerabilitat social, la convivència a l'entorn comunitari, i la prevenció i gestió de conflictes a l'espai públic.

Els fluxos migratoris alimentats per dinàmiques d'expulsió de les persones del seu hàbitat i de trencament amb les seves arrels familiars i culturals, l'estigmatització i la criminalització de les persones migrades, l'exclusió social i administrativa, i la lluita per l'espai públic fan de la venda ambulat no autoritzada un fenomen polièdric i sovint d'alt impacte social. Les ciutats, com a espai natural d'acollida, tenen el repte de garantir un accés normalitzat als serveis, tot promovent l'autonomia i l'accés a serveis públics de les persones immigrades perquè puguin desenvolupar el seu projecte migratori.

Així, el servei realitzarà tasques de prospecció del territori, d'atenció social a persones i col·lectius amb vulnerabilitat social i dinàmiques d'exclusió social que fan ús de l'espai públic per a la venda ambulat no autoritzada, farà treball comunitari per a la convivència i la cohesió social, i farà prevenció i gestió de conflictes allà on es desenvolupi la venda ambulat no autoritzada.

En detall, les tasques que realitza aquest servei són les que es descriuen a continuació:

- Realitza tasques d'observatori de la dinàmica de la venda ambulat no autoritzada mitjançant la prospecció que permetrà la detecció dels col·lectius vulnerables, conèixer les dinàmiques del fenomen, la seva incidència a l'espai públic i l'impacte en la convivència al territori.
- Estableix contacte intensiu i de proximitat amb venedors i interlocutors del col·lectiu que fan estada habitual als punts no autoritzats, promourà la vinculació a nivell individual amb el servei per tal de realitzar el diagnòstic social i detectar factors de vulnerabilitat i risc social, informarà i orientarà sobre els serveis socials existents, proporcionarà atenció social en primera instància fent la valoració i diagnòstic de les situacions individuals detectades per a la seva derivació i acompanyament als serveis i recursos corresponents.
- Manté contacte habitual i de proximitat amb els establiments comercials, associacions, entitats i veïnatge, cercant una comunicació fluïda que permeti identificar les percepcions i demandes dels actors del territori, tot cercant la convivència i la cohesió social.

- Realitza actuacions preventives i d'educació de conductes per tal d'evitar conflictes, i intervindrà davant situacions de conflicte.

La venda ambulant no autoritzada és una activitat que es produeix a l'espai públic, sovint generant l'ocupació massiva del mateix, i habitualment a punts de la ciutat que ja denoten una alta saturació d'ús de l'espai públic.

En el període 2025, s'ha intervingut en 29 Programes i fins en 96 espais de seguiment i intervenció. Del total de Programes, fins a 19 es vinculen específicament amb la venda ambulant no autoritzada. La prospecció del territori detecta **zones d'intervenció preferent** que per les característiques específiques dels espais, constitueixen punts d'especial confluència i/o de cronificació del fenomen. Actualment, s'identifiquen 12 zones d'intervenció preferent durant tot l'any:

- Parc de la Ciutadella i Passeig Lluís Companys.
- Plaça Catedral i entorns
- La Rambla
- Front Marítim
- Passeig Joan de Borbó
- Platges Ciutat Vella
- Plaça Catalunya
- Sagrada Família
- Passeig de Gràcia
- Fonts de Montjuïc
- Parc Güell
- Platges de Sant Martí

Paral·lelament, s'ha treballat individualment amb desplegament d'accions socioeducatives en diferents fases de treball amb un total de 251 adolescents/joves.

Els **recursos assignats** a cadascun dels serveis anteriorment definits seran, inicialment i en funció de les necessitats actuals, els que es detallen a la clàusula 6.1.2 i 6.1.3 d'aquest PPTP, és a dir 2 coordinadors i 14 professionals d'intervenció social als serveis EAT, i 2 coordinadors i 12 professionals d'intervenció social als EAE). Tot i així, es preveu la mobilitat i la col·laboració de professionals entre els diferents equips durant la vigència del contracte. Els professionals estan assignats, doncs, al servei i no a un equip concret.

En aquest sentit, ja s'ha fet esment en aquest PPTP de **les dinàmiques canviants** dels conflictes a l'espai públic per l'aparició de noves problemàtiques i nous serveis municipals demandants, la dispersió territorial en constant evolució, i les noves demandes a l'SGC d'assessorament estratègic i acompanyament en augment que poden requerir, en moments determinats, el reforç puntual d'algun dels equips amb mobilitat d'efectius entre equips.

Igualment, es dona la circumstància de comptar amb equips generalistes i equips especialistes. Davant una determinada problemàtica i per tal de garantir la qualitat del servei, els professionals d'uns equips col·laboraran en programes d'altres, segons necessitats.

Aquestes **mobilitats i col·laboracions per programes** doten a l'SGC d'una major **flexibilitat** i maximitzen les potencialitats del servei, essent possible pel fet que tots els equips, encara que amb mirades diferents, presten el servei amb una mateixa metodologia.

La flexibilitat d'equips esmentada als paràgrafs anteriors estarà subjecte a l'aprovació de la persona referent municipal del Servei.

5.9. Altres serveis municipals

L'SGC ha d'intervenir exclusivament sobre els elements d'àmbit social del conflicte, però proposant als màxims responsables municipals de la demanda formulada, durant tot el període d'aquesta intervenció, el conjunt d'actuacions concretes d'altres àmbits que siguin viables i beneficioses per a la resolució o disminució del conflicte. El coneixement assolit per l'SGC en les seves intervencions permet dissenyar aquestes propostes d'actuació amb altres serveis o recursos.

Així doncs, es proposarà l'actuació de diversos serveis o recursos responsables d'àmbits com, entre d'altres, el de la seguretat de les persones i propietats, el del manteniment i neteja de l'Espai públic i de les infraestructures, el de l'associacionisme i del comerç de proximitat, el de la salut i toxicomanies i/o el de la comunicació per assegurar l'emissió vers la ciutadania de missatges positius i amb valors per a la convivència.

També en l'àmbit social es podrà proposar l'articulació dels serveis d'atenció social territorials i/o centralitzats com els educadors de carrer dels serveis socials bàsics del territori, SASSEP, SDI, els mediadors interculturals o altres.

La coordinació i la col·laboració entre l'SGC i altres serveis socials presents al territori va més enllà de la derivació i l'articulació de recursos. La interacció entre els col·lectius atesos per cadascun dels serveis, en entorns normalitzats i fora del context d'emergència social, contribueix a trencar estigmes, prejudicis i actituds de rebuig, incloses les manifestacions d'aporofòbia, que sovint dificulten tant la convivència a l'espai públic com la mateixa intervenció professional. Compartir metodologies d'intervenció i generar espais de trobada entre serveis i col·lectius permet una praxi professional més informada i coherent, i reforça l'alineament dels objectius dels serveis socials presents al territori en la promoció de la convivència i la cohesió social.

5.10. Comunicació

La varietat d'intervinents en cada programa de l'SGC fa necessari garantir la comunicació de l'activitat, el seguiment o els resultats als interlocutors pertinents en cada cas.

En aquest sentit, l'SGC contemplarà i proposarà les informacions a comunicar, els emissors i receptors de les mateixes i la forma de comunicació més adequada en cada cas, comptant amb la supervisió i aprovació per part del DSSIIEP si escau.

Caldrà tenir en compte que la informació pot resultar en alguns casos de caire confidencial o bé “sensible”, per la qual cosa es fa necessari garantir-ne la confidencialitat i seguretat així com donar-li el tractament adequat en la seva divulgació.

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1. Perfils professionals i funcions

El Servei de Gestió de Conflictes estarà integrat pels serveis següents:

Serveis habituals

- Direcció del Servei, integrada per:
 - Direcció
 - Suport tècnic de gestió a la Direcció
- Coordinació d'Equips d'Intervenció Social
- Servei d'Intervenció Social

Serveis complementaris de suport

- Servei de suport tècnic expert
- Serveis per a treball d'oci nocturn
- Serveis per treball en urgències socials conflictives a l'espai urbà
- Servei de Suport Jurídic
- Servei de Suport d'Interpretació

Tots aquests serveis tenen les característiques, requeriments i funcions que es detallen a continuació.

6.1.1. Direcció del Servei

A) Direcció

La Direcció és responsable de liderar el servei, de dirigir els equips d'atenció social, de la organització i coordinació de les actuacions d'aquests segons les condicions tècniques establertes en aquest PPTP i del compliment dels objectius del servei.

Titulació: Diplomatura o Grau/Llicenciatura en Treball Social o Educació Social (Treballador/a Social o Educador/a Social o equivalent o superior) amb perfil professional de l'àmbit dels serveis socials i experiència provada de 5 anys o més en la coordinació d'equips i actuacions multidisciplinars en l'àmbit dels serveis socials en medi obert i espai públic.

Dedicació horària de 1.701,00 hores efectives anuals.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa

Per al bon desenvolupament de la coordinació del servei, serà necessari que aquest sigui dut a terme amb les **habilitats, capacitats i coneixements** següents:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Experiència en la intervenció social i en la gestió de polítiques públiques.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

Les seves **tasques** són les següents:

- Liderar i coordinar els equips que integren l'SGC, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Direcció i supervisió dels serveis dels equips i activitats d'aquests.
- Dirigir els equips de treball de l'SGC amb l'assignació de càrregues de treball i supervisió.
- Coordinar la flexibilitat dels equips, supervisada i autoritzada pel Departament de Serveis Socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic, per adaptar els recursos dels esmentats equips a les necessitats reals del territori i/o d'encàrrecs i programes específics.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des de la Direcció del Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic corresponents.
- Direcció i supervisió de l'atenció integral i de qualitat a les persones usuàries.
- Direcció i supervisió de la orientació correcta dels casos de les persones usuàries.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar els equips de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Coordinació amb referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Elaborar i fer el seguiment i avaluació dels protocols de derivació als recursos existents.
- Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos i equipaments del servei (Control pressupostari, de personal i equipaments).
- Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Elaborar i supervisar l'elaboració per altres dels informes del servei.

- Avaluació i valoració de l'impacte comunitari i a l'espai públic a partir de la informació recollida, directrius i supervisió en l'elaboració dels informes i programes d'intervenció pertinents.
- Establir els criteris generals i avaluar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic.
- Supervisió del desenvolupament i execució de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel DSSIEP.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb el Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb operadors i el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Mediació en els conflictes que es produeixin i comunicació als cossos de seguretat, si s'escau.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.

B) Suport tècnic de gestió a la Direcció

El Suport tècnic de gestió és responsable del desenvolupament i coordinació metodològica de l'equip del Servei, així com del desenvolupament personal dels seus integrants. Li correspon proporcionar suport a la Direcció per garantir la disponibilitat de les eines metodològiques necessàries per a l'execució del servei, com ara els protocols d'actuació que crearà i revisarà per a la seva millora i adaptació a noves dinàmiques socials diagnosticades, vetllar per la homogeneïtat metodològica dels equips en l'execució del servei i impulsar la cohesió, coordinació i motivació dels equips, proporcionant-los les eines necessàries per al correcte desenvolupament de les seves tasques i el compliment dels objectius del Servei.

Igualment, és responsable de la recopilació, conservació i agregació significativa de les dades que proporcionen els diferents equips del Servei, i dona suport a la Direcció en la gestió del coneixement del Servei mitjançant l'anàlisi de les dades, la detecció, valoració i diagnosi de tendències del fenomen i les seves problemàtiques socials, l'elaboració d'informes d'activitat del servei i d'informes per a altres serveis i recursos en coordinació, així com l'elaboració de propostes de millora a la vista de l'anàlisi realitzada per al compliment dels objectius del servei.

Titulació: Diplomatura o Grau/Llicenciatura en Treball Social/Educació Social o superior en qualsevol de les disciplines socials i experiència provada de 2 anys o més en la gestió i coordinació dels equips, en actuacions multidisciplinars en l'àmbit dels serveis socials en medi obert i espai públic, així com en l'anàlisi i gestió de dades.

Dedicació horària: 1.701,00 hores efectives anuals.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i proactivitat.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació dels equips.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Les seves **tasques** són les següents:

- Responsable del desenvolupament metodològic del Servei mitjançant el diagnòstic l'elaboració de protocols d'actuació per als equips que impulsin la seva intervenció social.
- Responsable de l'adequació dels protocols d'actuació i altres eines metodològiques a la realitat del fenomen amb el que intervé el Servei.
- Responsable del seguiment de la qualitat del Servei percebuda pels serveis i recursos activadors de la demanda i altres interlocutors.
- Suport a la Direcció en el seguiment del desenvolupament dels programes abordats pels equips.
- Suport a la Direcció en la detecció de necessitats de reforç puntual d'algun dels equips amb mobilitat d'efectius entre equips.
- Suport a la Direcció en la detecció de necessitats de canvis i flexibilitat horària del Servei.
- Coordinació de les sessions de supervisió dels equips.
- Recollida sistematitzada d'informació sobre les intervencions realitzades, així com de l'entorn territorial en què es desenvolupa la seva activitat. Aquesta tasca requereix la interrelació amb els diferents equips del servei, transversals i d'abordatge específic, en la recollida de les dades, la sistemàtica per a la seva validació, el contrast qualitatiu de les dades quantitatives recollides i la valoració del fenomen, i també la validació de conclusions per a l'elaboració de propostes de millora del servei viables.

- Registre de l'evolució qualitativa i quantitativa de l'objecte d'intervenció i de les situacions d'emergència que cal prevenir en el conjunt dels territoris en els que s'ha actuat.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts (consulta i introducció de dades al SIAS) i elaborar els informes requerits.
- Mantenir i alimentar les bases de dades que contenen la informació i els indicadors del servei en tots els nivells d'intervenció.
- Elaborar els mapes del servei (actors, actius al territori, entre d'altres).
- Analitzar tota la informació rebuda per a la diagnosi i valoració de dinàmiques, tendències i altres fenòmens emergents, i donar suport tècnic a la Direcció d'observatori i anàlisi de dades.
- Anàlisi de la realitat social i les problemàtiques socials que desencadenen el fenomen i del seu impacte social a l'entorn, així com la seva relació amb la vulnerabilitat social i les seves diverses causes.
- Elaborar informes d'activitat del servei, així com informes per a altres serveis i recursos en coordinació.
- Elaborar plantilles adequades amb l'objectiu de facilitar la gestió, i sistematitzar i ordenar la recollida d'informació
- Crear i/o millorar eines de gestió, visualització i graficació de dades per als informes d'activitat.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenientes.
- Responsable del registre de queixes i suggeriments i de l'elaboració de propostes de respostes.
- Donar suport en la gestió de les incidències d'activitat del servei i del registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels Serveis Socials.
- Donar suport en la gestió d'incidències de manteniment de les instal·lacions i coordinació amb DSSIEP.
- Donar suport a la Direcció del Servei i als coordinadors dels equips en les tasques relacionades amb les seves competències.
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.

6.1.2. Coordinació d'Equips d'Intervenció Social

La Coordinació d'Equips d'Intervenció Social és responsable de desenvolupar els programes operatius d'àmbit social per a la prevenció, la contenció, el tractament i la resolució de situacions d'alarma social i conflictes desencadenats a l'espai públic i de dirigir als professionals dels equips d'atenció social que corresponguin, de la organització i coordinació de les actuacions d'aquests, segons les condicions tècniques establertes en aquest PPTP.

Titulació: Diplomatura o Grau/Llicenciatura en Treball Social o Educació Social (Treballador/a Social o Educador/a Social o equivalent o superior) amb perfil professional de l'àmbit dels

serveis socials i experiència provada de 2 anys o més en la coordinació dels equips i actuacions multidisciplinars en l'àmbit dels serveis socials en medi obert i espai públic.

Dedicació horària de 6.804,00 hores efectives anuals.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa.

Per al bon desenvolupament de la coordinació del servei, serà necessari que aquest sigui dut a terme amb les **habilitats, capacitats i coneixements** següents:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Experiència en la intervenció social i en la gestió de polítiques públiques.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

Les seves **tasques** són les següents:

- Liderar i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió de cada equip de l'SGC, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Direcció i supervisió dels serveis de l'equip i activitats d'aquest.
- Dirigir l'equip de treball amb l'assignació de càrregues de treball i supervisió.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des de la Coordinació del Servei corresponents.
- Direcció i supervisió de l'atenció integral i de qualitat als usuaris del servei.
- Direcció i supervisió de la orientació correcta dels casos dels usuaris del servei.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Coordinació amb referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Elaborar i fer el seguiment i avaluació dels protocols de derivació als recursos existents.
- Supervisar la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents (consulta i introducció de dades al SIAS).
- Col·laborar en l'elaboració per altres dels informes del servei.

- Avaluació i valoració de l'impacte comunitari i a l'espai públic de les demandes que corresponguin a partir de la informació recollida, directrius i supervisió en l'elaboració dels informes i programes d'intervenció pertinents.
- Aplicar els criteris generals i avaluar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic.
- Impulsar l'ampliació del mapa d'actors al territori, donant a conèixer el servei i establint relacions duradores amb contacte habitual que els permetin treballar proactivament.
- Supervisió del desenvolupament i execució de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel DSSIÉP.
- Proporcionar a altres serveis municipals acompanyament i assessorament, fent un rol de consultor estratègic especialitzat no necessàriament associat a una intervenció directa.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir, quan correspongui, a les reunions de seguiment del servei amb el Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic i participar en aquelles comissions, taules i reunions de coordinació tècnica i amb operadors i el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Mediació en els conflictes que es produeixin i comunicació als cossos de seguretat, si s'escau.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.

Degut a les funcions que tenen encomanades aquests llocs de treball, hauran de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions. Els requeriments de treball en jornada nocturna, festius i disponibilitat varien en funció dels equips i figuren detallats a la clàusula 6.2 d'aquest plec.

6.1.3. Servei d'Intervenció Social

Està integrat pels equips abans esmentats en aquest PPTP (equips polivalents i equips especialistes) i és el responsable de la observació i prospecció del territori, especialment de les zones d'intervenció preferent, de l'atenció social a les persones i de l'execució dels programes i treball comunitari.

Titulació: Diplomatura o Grau/Llicenciatura en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior, com ara Llicenciats/des en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia).

Dedicació horària del servei habitual de 47.628,00 hores efectives anuals, corresponent 11.350,97 hores de professionals per cadascun dels equips:

- EAT A: 10.206,00 hores efectives anuals (6 professionals).
- EAT B: 13.608,00 hores efectives anuals (8 professionals).
- EAAUJ: 13.608,00 hores efectives anuals (6 professionals) .
- EAVANA: 10.206,00 hores efectives anuals (6 professionals).

La clàusula 5.8 d'aquest plec parteix d'un repartiment inicial d'hores entre els 4 equips esmentats, que és el que concretament ara s'assigna, i defineix un model de flexibilitat de recursos al llarg de la durada del contracte amb mobilitat d'efectius entre equips per reforç i/o col·laboracions en programes, segons necessitats i per les dinàmiques canviants dels conflictes a l'espai públic. Atès que es requereix la presència al territori, caldrà que hi hagi un total de 28 professionals sempre actius.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

Per al bon desenvolupament de les activitats assignades, serà necessari que aquest sigui dut a terme amb les **habilitats, capacitats i coneixements** següents:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió.
- Autonomia i pro activitat.
- Capacitat per la valoració i diagnosi de casos, elaborar plans socioeducatius individuals i fer el seguiment dels mateixos.
- Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

Les seves **tasques**, són les següents:

- Desenvolupar i executar les intervencions definides pel coordinador de l'equip per a cada programa.
- Anàlisi de les demandes d'actuació i elaboració de propostes d'intervenció.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Prospectar l'espai públic, especialment les zones d'intervenció preferent, i recollida d'informació.
- Responsabilitzar-se del primer contacte amb els usuaris en medi obert.
- Fer la primera atenció, recollida d'informació, valorar i fer el diagnòstic social de les persones usuàries i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Vincular els usuaris al servei.
- Responsable de l'atenció directa als usuaris dels que en sigui referent i de la diagnosi per a la orientació social del cas, així com puntualment d'acompanyaments.
- Seguiment dels PT elaborats i en execució pels serveis als que es derivin de les persones usuàries.

- Fer el treball de camp i recollida d'informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificació de dinàmiques, deficiències i problemàtiques, valoració d'indicadors de risc i elaboració dels informes socials i/o comunitaris per Districte.
- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del treball de camp i valoració realitzats, a petició del servei de coordinació.
- Desenvolupament i execució de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel servei de coordinació.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts (consulta i introducció de dades al SIAS) i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els usuaris dels que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Plantejar les propostes de millora que estimi convenients.

Les funcions que tenen encomanades aquest llocs de treball els/les professionals impliquen que hauran de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions. Els requeriments de treball en jornada nocturna, festius i disponibilitat varien en funció dels equips i figuren detallats a la clàusula 6.2 d'aquest PPTP.

6.1.4. Serveis addicionals al servei habitual

A banda del servei habitual definit prèviament es preveu l'activació de **serveis específics** a l'habitual quan les circumstàncies de la ocupació de l'espai públic ho requereixin o bé els programes activats hagin de perdurar en el temps, o bé en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per l'SGC per als usuaris. A més, es facilita la tasca dels equips mitjançant els **serveis complementaris** de suport jurídic i d'interpretació i de traducció jurada, així com amb el **suport a les accions socioeducatives** necessàries per al desenvolupament òptim de l'encàrrec. Tot seguit es descriuen aquest conjunt de serveis addicionals.

A) Servei específic de suport tècnic expert

Les circumstàncies de la ocupació de l'espai públic al llarg del temps no permeten preveure amb exactitud totes les necessitats de prestació servei en moments o períodes singulars i que no es poden deixar d'atendre ja que cal intervenir el més aviat possible perquè les problemàtiques es continguin i minimitzin. Es tracta de disposar de suport tècnic expert en matèries diverses no contemplades específicament en altres apartats d'aquest PPTP.

Titulació: Tècnics experts amb Diplomatura o Grau en Treball Social o Educació Social (O equivalent o superior, com ara Llicenciats/des en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia).

Previsió de necessitat: Mòdul de servei de 8 hores i una previsió anual de 750 mòduls equivalents a 6.000 hores efectives anuals, solament serà utilitzat si cal quan les circumstàncies de la via pública ho requereixin.

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que aquest servei de suport tècnic expert sigui realitzat per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements**, així com les **tasques** a realitzar equivalents a les del servei habitual definit pel servei d'intervenció social de la clàusula 6.1.3 anterior.

B) Servei específic per a treball d'oci nocturn

La realització d'esdeveniments a l'espai públic en horari nocturn amb ocasió de la celebració de festes destacades com ara les festes majors amb concentracions nombroses de persones, proporcionen un entorn en el que la prevenció i la intervenció en cas de situacions de vulnerabilitat i de conflictes és necessària per al bon desenvolupament de la convivència comunitària. És amb aquest motiu que els districtes de la ciutat podran sol·licitar l'activació del mòdul d'oci nocturn.

El mòdul d'oci nocturn es configura com un servei que es proporcionarà per dos professionals en dos caps de setmana consecutius de celebració de la festa major (dos nits, divendres i dissabte, cada cap de setmana, en total 4 nits de servei).

Previsió de necessitat: Mòdul de servei de 10 hores i una previsió anual de 100 mòduls equivalents a 1.000 hores efectives anuals, solament serà utilitzat a requeriment dels districtes i/o altres ens municipals que organitzin o proporcionin suport a la organització d'esdeveniments nocturns a l'espai públic.

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que aquest servei de suport per treball d'oci nocturn sigui realitzat per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** equivalents a les del servei habitual definit pel servei d'intervenció social de la clàusula 6.1.3 anterior. Les **tasques** a realitzar per l'equip seran les de prevenció, contenció i/o resolució de conflictes a l'espai públic d'acord amb la demanda formulada pel districte, i sempre en coordinació amb altres serveis i recursos participant a l'esdeveniment. Específicament, l'equip:

- Prospeccarà l'espai públic d'execució de l'esdeveniment i farà recollida d'informació.
- Establirà el primer contacte amb les persones usuàries en medi obert i orientarà la intervenció social de mediació i intermediació comunitària segons la valoració i diagnòstic que hagi realitzat.
- Valorarà el grau de vulnerabilitat de les persones usuàries i realitzarà els acompanyaments puntuals necessaris al cas.
- Farà el treball de camp i recollida d'informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificació de dinàmiques, deficiències i problemàtiques, valoració d'indicadors de risc i elaboració dels informes socials i/o comunitaris per Districte.
- Elaborarà, per a futures edicions de l'esdeveniment, propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del treball de camp i valoració realitzats, si s'escau.

C) Servei específic per al treball en urgències socials conflictives a l'espai urbà

Les dinàmiques socials a l'espai públic poden generar la confluència de persones amb problemàtiques socials diverses a l'espai públic i amb voluntats o ocasions d'usos

d'aquests espais diferents, de forma que es generin, de manera imprevisible, urgències socials amb conflictes a l'espai públic. La simultaneïtat d'urgència social i conflicte a l'espai públic determinarà la sol·licitud d'activació per part dels districtes del mòdul específic de servei de treball en urgències socials conflictives a l'espai urbà.

Previsió de necessitat: Mòdul de servei de 8 hores i una previsió anual de 100 mòduls equivalents a 800 hores efectives anuals, solament serà utilitzat a requeriment dels districtes.

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que aquest servei de suport tècnic expert sigui realitzat per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements**, així com les **tasques** a realitzar equivalents a les del servei habitual definit pel servei d'intervenció social de la clàusula 6.1.3 anterior.

D) Servei complementari de Suport Jurídic

El Servei de Suport Jurídic és responsable de l'assessorament jurídic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per l'SGC per als usuaris i de l'atenció jurídica directa de les persones usuàries del servei, específicament en els àmbits d'estrangeria i penal.

Titulació: Llicenciatura o Grau en Dret.

Previsió de necessitat: Mòdul de servei de dues hores i una previsió anual de 375 mòduls equivalents a 750 hores efectives anuals, solament serà utilitzat si cal per les circumstàncies dels receptors del servei.

- L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que el Servei de Suport Jurídic del servei estigui ocupat per professionals amb les habilitats, capacitats i coneixements següents:
- Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, especialment dels àmbits d'estrangeria, penal i laboral.
- Capacitat per treballar en equip i per cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.
- Capacitat pedagògica.
- Disposició per atendre al propi assentament i/o l'espai públic si és necessari.

Les seves **tasques** són les següents:

- Assessorar jurídicament als usuaris en funció del nivell d'intervenció.
- Participar en la part vessant jurídica dels plans de treball socioeducatius, orientant a la resta de membres de l'equip en la intervenció individual.

- Tramitar de manera integral els processos d'estrangeria i fer seguiment dels processos penals.
- Orientar, assessorar i acompanyar jurídicament els procediments jurídics de les empreses i entitats que gestionen recursos d'inserció per a usuaris.
- Impartir formació i elaborar documents de divulgació de normativa i procediments d'estrangeria i/o penal a petició de la Direcció corresponent de l'IMSS.
- Fer seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Proposar millores a la direcció del servei.
- Participar activament a les reunions d'equip i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.

E) Serveis complementaris d'interpretació presencial i de regularització oficial de documentació en llengua estrangera

És el recurs per fer el suport en tasques d'interpretació i de regularització oficial de documents en el marc de la intervenció amb persones i col·lectius d'origen estranger, en qualsevol de les dimensions d'intervenció del servei. Es distingeixen dos tipus de serveis: servei d'interpretació presencial adreçat a les persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya i servei de regularització oficial de documentació en llengua estrangera que siguin imprescindibles per al desenvolupament del pla de millora de la persona atesa.

- **Interpretació presencial:** proporciona eines i recursos de treball intercultural als professionals del servei per facilitar la comunicació i les relacions amb persones i col·lectius atesos amb diferents cultures d'origen.

Les dificultats de comunicació pel desconeixement de les llengües oficials a Catalunya d'algunes de les persones ateses pel servei fa difícil l'atenció social per part dels professionals del servei, i per això cal disposar del servei d'interpretació de la llengua de la persona usuària, amb la finalitat de poder comprendre i ser compresos per les persones usuàries del servei. El servei d'interpretació ha d'incloure la interpretació en llenguatge de signes.

El servei consisteix en l'activitat d'interpretar a l'entrevista del professional amb la persona atesa. Aquesta activitat es durà a terme de forma prioritària en medi obert a l'espai on es trobi la persona amb la qual es vol interlocutar. La interpretació també es podrà dur a terme en accions grupals i en acompanyaments als professionals amb la persona usuària en gestions imprescindibles. A fi de generar un clima de confiança, en cas que sigui necessària la realització de diverses entrevistes amb la mateixa persona o grup de persones, en la mesura del possible es requerirà que el servei el realitzi el/la mateix/a intèrpret que l'ha fet en les ocasions anteriors.

L'intèrpret ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei. Realitzarà per tant una

traducció fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-usuari com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts.

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar en un termini de 24 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 3 hores. El servei es durà a terme en el mateix horari que el de l'SGC. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció del servei, que haurà de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen tres durades de servei d'interpretació en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 30', fins a 45' i fins a 60'. Es passarà a la durada immediatament superior a partir del sisè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquestes durades, que inclouen el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia. En el cas de tallers de grup, la durada màxima serà de dues hores.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera de 30'. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal.

Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i s'arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables a l'intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel/per la professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

Quan el professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb la persona usuària com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient. El/la professional sol·licitant de la interpretació, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

L'adjudicatària podrà subcontractar el servei d'interpretació i haurà de garantir un equip d'intèrprets per la cobertura del servei. També garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, completes o fraccionades, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

Previsió de necessitat: Mòduls de servei d'1 hora d'intèrpret amb una previsió de 500 mòduls anuals equivalents a 500 hores efectives anuals. Solament serà utilitzat si a criteri tècnic es valora pertinent atenent es les circumstàncies dels receptors del servei.

- **Regularització oficial de documentació en llengua estrangera:** comprèn la traducció jurada en català o castellà dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució de les gestions de la persona usuària dins del pla de millora establert, sempre i quan l'organisme o institució a fer les gestions, no ofereixi aquest servei. El servei de regularització es podrà sol·licitar en un termini de 48 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 6 hores.

L'adjudicatària podrà subcontractar el servei de regularització oficial de documentació en llengua estrangera i haurà de garantir un equip de professionals per la cobertura del servei. També garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part d'aquests professionals.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

Previsió de necessitat: 600 unitats de servei de regularització (la unitat equival a una pàgina, sencera o no, regularitzada).

Els requeriments descrits anteriorment del servei **d'interpretació presencial**, pel que fa a l'espai habitual d'atenció a l'espai públic, els horaris, la immediatesa i el context de complexitat social i que, si escau, pot requerir actuacions d'urgència, així com els vinculats al servei de **regularització oficial de documentació en llengua estrangera** en relació amb la traducció jurada, impossibiliten l'adscripció a l'[Acord Marc de Serveis de Traducció i Mediació Intercultural de l'Ajuntament de Barcelona](#).

F) Suports a accions socioeducatives

Els suports a accions socioeducatives van destinades a facilitar i oferir suport al desenvolupament de l'encàrrec dels equips de l'SGC. Sota aquesta denominació, es contempen dos tipus de despeses. D'una banda, les despeses destinades a la realització

d'accions grupals i comunitàries. I de l'altra, les despeses destinades a accions comunicatives.

- **Accions grupals i comunitàries:** en el marc de la metodologia d'intervenció del servei, i especialment durant les fases 3 a 5 que s'indiquen en l'apartat 5.6. d'aquest PPTP, les accions grupals i comunitàries constitueixen una de les formes d'intervenció habituals en la gestió dels conflictes a l'espai públic.

Aquestes accions es tradueixen en la realització de tallers entesos com activitats on abordar les problemàtiques socials des d'un context col·lectiu, a partir de la definició de propostes que donin resposta als processos de millora i al benestar social de la població atesa. A partir d'aquestes activitats es pretén facilitar el desenvolupament de dinàmiques participatives, activitats de mediació comunitària o accions de sensibilització i treball col·lectiu amb la població, reforçar les potencialitats individuals, afavorir la millora de les habilitats socials i l'intercanvi intercultural, treballar i acompanyar en la gestió de les emocions, afavorir les relacions i vincles entre les persones participants i entre aquestes i els professionals de l'SGC, així com amb la vinculació a la xarxa del territori de referència.

L'adjudicatària, doncs, durà a terme accions orientades a l'apoderament, la inclusió i cura, així com al foment de la formació i inserció laboral, per a grups de 10 a 20 participants. A tal efecte, la realització dels tallers comptarà amb la conducció per part de persones expertes en la temàtica del taller, que utilitzaran tècniques i metodologies específiques. L'expertesa de la persona tallerista 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.

Previsió de necessitat: s'estima una necessitat anual de 20 unitats (la unitat equival a un taller d'acció grupal o comunitària de dues hores de durada).

- **Accions comunicatives:** la disponibilitat de materials i eines de comunicació facilita la relació amb la població destinatària, així com la coordinació amb altres serveis i actors presents a l'espai públic. Atès que una part significativa de les interaccions amb la població es produeix a través de dispositius mòbils i canals digitals, l'ús d'aquests suports permet reforçar la immediatesa en la comunicació, la difusió del servei i l'accessibilitat a la informació.

En aquest sentit, el servei prestarà, amb mitjans propis o bé amb serveis externs, l'elaboració de presentacions en format digital i en els programaris adequats, incloent el disseny original i exclusiu, i adaptat específicament al contingut de la temàtica exposada sobre la qual versa la presentació, i adaptada també a la finalitat i a la perfil poblacional destinatari de la presentació, amb possibilitat si escau de generar una versió impresa, i donant compliment a la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, que serà facilitada pel DSSIIEP. Les presentacions estaran relacionades

amb l'objecte de l'encàrrec de l'SGC, concretament entorn el funcionament i la metodologia del servei, programes d'intervenció desenvolupats, memòries i informes d'activitat o bé sobre temàtiques a demanda del DSSIEP. L'extensió mitjana de la presentació serà de 30 diapositives.

Previsió de necessitat: s'estima una necessitat anual de 10 unitats (la unitat equival a una presentació digital).

Les despeses derivades d'aquestes despeses socioeducatives (accions grupals i comunitàries i accions comunicatives), un cop justificades per l'empresa adjudicatària, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa, subjectes a aprovació del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, en endavant DSSIEP.

6.2. Horaris de prestació i distribució del temps de servei

La prestació del servei s'efectuarà **de dilluns a diumenge** i en les franges horàries que es requereixin en cada cas segons les tasques a realitzar i en franges de matí, tarda i nit, d'acord amb la planificació setmanal de la intervenció.

El servei no és homogeni en horaris de dedicació necessària per a la prestació del servei durant tot l'any. Igualment, els horaris hauran de poder ser modificats en funció de les necessitats de l'IMSS. Orientativament, s'estimen els següents percentatges de dedicació en horari nocturn, disponibilitat i festius.

	% Servei en horari nocturn	% Disponibilitat anual	% de Festivitat dels 14 festius
Direcció del servei			
Direcció del servei (serà substituït per un coordinador d'equip)	40%	25%	29%
Suport tècnic de gestió	0%	29%	0%
De coordinació d'equips operatius (es substitueixen entre ells)			
Equips d'abordatge transversal	40%	25%	30%
Equips d'abordatge especialitzat	40%	25%	30%
Integrants dels equips operatius			
Equips d'abordatge transversal	60%	25%	30%
Equips d'abordatge especialitzat	60%	25%	30%

Tanmateix, el repartiment de les hores de dedicació dels serveis a les diferents tasques s'estima que serà del 60% a treball en medi obert, 20% per a l'elaboració d'informes i 20% per a la coordinació.

Les actuacions a l'espai públic s'abordaran sempre com a **mínim per 2 professionals** (en parella). D'aquesta manera augmenta la qualitat de la intervenció perquè permet detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig, protegir la seguretat dels/de les professionals i preveure riscos. Cal tenir en compte que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren a l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.

6.3. Supervisió, reciclatge i formació permanent

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

S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

L'adjudicatària garantirà, mitjançant la proposta de **formació**, una metodologia comuna a tots els equips de treball que integren el Servei. Igualment, l'adjudicatària comunicarà al Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

Els/les treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació contínua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

Per al cas de noves incorporacions de professionals al servei, l'adjudicatària realitzarà un **pla d'acollida** que garantirà que totes aquelles persones que s'incorporin a l'execució del contracte, a més de comptar amb la titulació requerida i la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions, coneixen abastament el servei, els seus objectius, destinataris, flux, estructura, metodologia, coordinació amb els ens municipals i d'altres administracions, així com les característiques i eines del seu lloc de treball, i l'entorn que emmarca l'activitat del servei.

D'altra banda, la **supervisió** constitueix un espai per millorar les capacitats i habilitats professionals mitjançant la reflexió, el pensament compartit i l'autocura. La supervisió permet als professionals abordar les situacions i vivències pròpies derivades de la intervenció social que realitzen i compartir casos, per la qual cosa millora l'eficàcia dels equips professionals a l'hora d'atendre situacions complexes. L'adjudicatària realitzarà un mínim de 12 sessions anuals de dues hores de durada de supervisió amb els professionals del servei.

6.4. Altres recursos en coordinació amb el Servei de Gestió de Conflictes

A banda de l'equip de treball propi de l'SGC, la intervenció social pot comptar amb la col·laboració i treball en xarxa habitual amb tota una sèrie de serveis i recursos municipals i no municipals :

- **SOASS**, Servei d'orientació i atenció social al sensellarisme: Servei d'Atenció Social primària per a persones sense vinculació territorial clara i en qualsevol tipus de situació administrativa (regular o irregular) que porti més de dos anys a l'Estat. Pot desplegar recursos d'allotjament del programa d'atenció a persones sense llar, ajuts socials d'urgència, assistència mèdica, empadronament i d'altres tràmits relacionats.
- **SASSEP**, Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic: Servei social bàsic i específic de l'IMSS, d'àmbit de ciutat, per a l'atenció i la intervenció social a les persones, famílies i col·lectius que estan en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o infrahabitatges amb dinàmica d'assentament. Intervé principalment on viuen les persones i per tant, gran part de la seva acció es desenvolupa en el medi obert i en els diferents espais on les persones pernocten i desenvolupen la seva activitat diària.
- **SDI**, Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i jover migrats sols: Detecta, identifica, valora, diagnostica i intervé amb menors i joves no acompanyats nouvinguts a la ciutat. Actua mitjançant les prospeccions, l'acompanyament als recursos indicats segons el diagnòstic de cada situació i el seguiment en medi obert, així com intervé directament per treballar conductes i dinàmiques, diagnostica indicis d'alarma social i valora l'impacte al territori envers d'aquests grups, intervé en situacions de conflicte en l'àmbit comunitari i es coordina amb els referents municipals per possibilitar el traspàs d'informació.
- **SAIER**, Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats: tramitació de documentació, assessorament jurídic, Servei d'Atenció Social per a ciutadans amb una situació administrativa irregular o regular amb menys de dos anys d'estada a l'Estat, ajuts socials.
- **Centres de Serveis Socials-APC**: són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones. L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva.
- Barcelona Activa.
- Cossos de Seguretat.
- Serveis de Salut.
- Operadors de transport públic.

- Altres: altres Serveis Socials, Serveis de Manteniment i Neteja de l'espai públic i de les infraestructures, associacionisme i comerç de proximitat, serveis de comunicació, serveis de justícia, entre d'altres).

L'adjudicatària garantirà l'adequada coordinació i comunicació amb els referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats.

CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS

7.1. Infraestructura

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es farà majoritàriament en medi obert donada la seva naturalesa i, per a les tasques de coordinació dels serveis i de realització d'informes, en local de titularitat municipal. El DSSIEP aportarà per a l'execució d'aquest contracte el mobiliari, així com els equipaments i materials d'ofimàtica que es relacionen a l'ANNEX 1 d'aquest plec, que s'utilitzaran al local de titularitat municipal situat al carrer Casp 126 de Barcelona.

Amb relació a la infraestructura i recursos materials:

- Són atribució, responsabilitat i competència de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.
- L'adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons l'inventari realitzat. L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de vigència d'aquest contracte i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, el material i els aparells en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

7.2. Sistemes d'informació i transmissió

Amb l'objectiu de tenir un coneixement àgil de l'activitat del servei, poder realitzar una gestió eficient i una avaluació sistematitzada, l'IMSS posarà a disposició de l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari, així com els protocols, aplicacions i software municipals que l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar.

Però a més l'empresa haurà de disposar del següent:

- Un **Software propi o contractat a un tercer que garanteixi l'emmagatzematge de la informació de l'activitat**, la consulta i anàlisi de la mateixa i la generació d'informes

mapificats i altres informes tipus sobre l'activitat del servei. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte. Mentre aquest sistema no estigui en funcionament, la informació mínima que es generi fruit de l'activitat del servei i que indiqui el DSSIIEP generada per l'activitat del servei es recollirà en un suport alternatiu, provisional i adequat.

L'empresa adjudicatària assumirà els costos econòmics de desenvolupament (o d'adaptació) i explotació del sistema d'informació, i garantirà les evolucions necessàries del mateix per tal de donar resposta a les necessitats o canvis que es puguin produir durant la prestació del servei.

L'aplicació informàtica haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti no només la gestió quotidiana del servei sinó la totalitat de llur concessió. Serà l'eina de control de la coordinació del Servei i per tant haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real, d'una banda, als professionals de l'empresa adjudicatària i, de l'altra, al personal designat per l'IMSS (referent tècnic del contracte, cap i/o altres professionals del DSSIIEP) i disposar de les següents funcionalitats:

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei.
- Enregistrament de les dades relatives a la població atesa.
- Generació d'indicadors, informes i cartografia temàtica.
- Aquest software es complementarà amb **dispositius mòbils fàcilment transportables i lleugers**, equipats amb un sistema de posicionament global assistit (GPS) que tinguin una capacitat de processament i emmagatzematge adequats. Aquests dispositius hauran de permetre l'enregistrament de dades en l'aplicació de l'adjudicatària, l'elaboració d'informes "in situ" i disposar d'una resolució suficient per treballar adequadament amb mapes i eines cartogràfiques. Així mateix, hauran de permetre navegar per internet, realitzar/rebre trucades i disposar de càmera per a generar arxius d'imatge (fotos i vídeos) de qualitat adequada, inclòs en zones amb poca il·luminació. La seva bateria haurà de tenir una autonomia mínima de 24 hores.

El requeriment inicial és que cada professional del servei disposi d'un dispositiu mòbil. En cas de produir-se un increment de personal adscrit al Servei, caldrà adaptar la quantitat de dispositius mòbils al nou nombre de professionals. L'adjudicatària haurà de presentar, abans de l'inici del contracte, la proposta de dispositiu mòbil que facilitarà al personal que ha d'executar el contracte per a la seva aprovació per l'IMSS, que comprovarà que els dispositius compleixen els requeriments esmentats.

7.2.1. Requisits funcionals del sistema d'informació

L'aplicació informàtica de gestió de l'adjudicatària contindrà tota la informació (alfanumèrica però també arxius inclosos els arxius d'imatge) relativa a l'encàrrec del Servei, tant pel que fa a l'atenció individual, com a la grupal i la comunitària. Igualment, incorporarà la informació, quantitativa i qualitativa, relacionada amb els espais d'intervenció, les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, les rutes de prospecció realitzades, les queixes i els

suggeriments rebuts, les incidències que es puguin produir, etc. Aquesta informació haurà de ser suficient, com a mínim, per a donar compliment als requeriments que es desprenen de l'objecte del contracte amb relació a l'elaboració dels indicadors de prospecció i d'activitat, tant pel que fa a la intervenció social com a la tasca d'observatori.

7.2.2. Requisits d'accés i disponibilitat

L'adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei, almenys, en l'horari d'atenció del servei. Caldrà que l'adjudicatària disposi d'un pla de contingències, que garanteixi que en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui realitzar l'enviament de les dades mitjançant un sistema alternatiu.

7.3.3. Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris

L'adjudicatària haurà de garantir:

- Un sistema de suport i gestió d'incidències del sistema d'informació per als professionals usuaris de l'aplicació.
- La **formació per utilitzar l'aplicació** s'haurà de proporcionar durant el primer mes de posada en marxa del contracte a tot el personal que hagi de fer ús de l'aplicació (inclòs personal municipal referent del servei). L'IMSS podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant al servei i nou personal municipal. Així mateix, si l'adjudicatària detecta poc coneixement de l'aplicació o incidències derivades d'un ús incorrecte de la mateixa, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte de l'IMSS i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.
- En cas de baixa d'un professional o canvi de referència professional, l'adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs de casos al nou professional.

A requeriment del DSSIEP, l'adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'IMSS. Cal lliurar aquest tutorial durant el primer mes de contracte, i s'haurà d'anar actualitzant quan es realitzin modificacions en el sistema d'informació.

7.2.4. Requisits d'integració i model de relació

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS podria requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius. En tot cas, i des de l'inici del contracte, el servei ha de registrar, a banda de a l'aplicació pròpia de l'adjudicatària, al sistema municipal propi dels serveis socials (SIAS o altres que es puguin desenvolupar en el futur), almenys, la informació individual de les persones majors d'edat ateses sempre i quan es disposi de la informació suficient i s'hagi iniciat una referència social.

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'empresa adjudicatària utilitzi en el seu sistema d'informació i guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMSS de, com a mínim i si escau, el codi SIAS de l'usuari i el codi intern del servei.

Aquestes integracions podrien ser directes entre les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades mitjançant processos periòdics de regularització. Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona responsable de l'àmbit tecnològic com a interlocutor per al procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació, així com el contacte (telefònic i/o per e-correu) per a la gestió de les incidències que es puguin produir en aquest procés d'integració.

Mentre no es disposi d'aquesta integració dels sistemes d'informació o de les dades del servei, l'empresa adjudicatària haurà de proveir la informació necessària per a la correcta gestió del Servei i la comprovació de la qualitat.

L'Ajuntament considera adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar la eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei. En aquest cas, l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant BIT), prestador del servei informàtic a l'Ajuntament, establirà els mitjans de connexió, que podran ser els següents:

- A través d'una connexió *lan to lan* entre xarxes. En aquest cas, l'adjudicatària ha de disposar d'un equip enrutador amb capacitats d'establir un túnel *ipsec* amb un concentrador de la marca Cisco ASA 5510 o equivalent.
- A través d'Internet amb comunicacions segures entre web servers.
- A través de connexions privades per operadors (*macrolans*, punt a punt, etc.).

Tant el software propi com les passarel·les i connexions informàtiques caldrà que es construeixin tenint en compte els requeriments de seguretat que dictamini BIT.

Entre els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de BIT es definirà la connectivitat més òptima per a la prestació del servei. Les adaptacions necessàries al sistema d'informació en aquest sentit aniran a càrrec de l'adjudicatària.

Durant l'execució del contracte l'IMSS té previst interioritzar en l'aplicació municipal una part de la funcionalitat que inicialment és responsabilitat de l'aplicació de gestió. L'IMSS podrà requerir a l'empresa adjudicatària que realitzi les adaptacions necessàries en la seva aplicació de gestió i en les integracions entre ambdues aplicacions per tal d'adequar-se a aquest nou escenari. Els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de BIT definiran conjuntament el canvis a realitzar i es construïran tenint en compte els requeriments que dictamini BIT. Les adaptacions necessàries en aquest sentit sobre l'aplicació de gestió aniran a càrrec de l'adjudicatària.

El sistema d'informació (software) propi del que disposarà l'adjudicatària assumirà la recollida de totes les dades del servei i proporcionarà les que es considerin necessàries a les aplicacions municipals amb una periodicitat mínima mensual. S'entén que el registre, l'actualització i la

sincronització amb periodicitat mensual suposa que com a màxim el dia 10 de cada mes estigui disponible tota la informació del mes immediatament anterior.

7.3. Gestió de les dades

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la lleis de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatària es compromet a col·laborar amb l'IMSS per a promoure la gestió ètica i la seguretat i privadesa de les dades dins del marc del contracte, per a prendre decisions basades en l'evidència i per a permetre la reutilització de la informació del sector públic i la difusió de dades obertes.

L'IMSS és propietari de tota la informació que es generi en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, incloent els conjunts de les Dades dels Serveis. L'Ajuntament podrà obtenir de l'adjudicatària, emmagatzemar, extreure i utilitzar lliurement aquestes Dades dels Serveis en particular per a permetre la seva reutilització interna o externa, conforme les lleis de transparència i reutilització.

Totes les dades cedides, recollides o generades per l'adjudicatària, amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte, són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament– propietat de l'Ajuntament, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del tractament.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de BIT i del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament de Barcelona (l'IMSS).

D'igual manera, l'adjudicatària té l'obligació d'informar i demanar autorització de l'Ajuntament de Barcelona, de propostes de noves subcontractacions o modificacions de les subcontractacions existents, que suposin tractament i/o ubicació física dels servidors i les dades, addicionals a les que s'expliciten en el plec. Si una subcontractació suposa un canvi en la ubicació física dels servidors i/o dades, ja sigui un canvi territorial (nou país) o un canvi tecnològic (traspàs a serveis al núvol), s'haurà de requerir l'autorització PRÈVIA de l'Ajuntament ja que pot afectar les condicions de seguretat i de protecció de dades establertes.

Els sistemes d'informació de l'adjudicatària garantiran la separació de les dades de caràcter personal, que tractin en la seva condició de responsable i no existeixi causa de legitimació d'una cessió a l'Ajuntament per tal d'evitar que aquest dret d'accés global impliqui una cessió de dades personals no consentida, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatària haurà de comprovar que els sistemes municipals reben les Dades dels Serveis procedents dels seus sistemes o dispositius. En el supòsit en que això no succeeixi, haurà de

guardar aquestes dades per tal de tornar-les a enviar quan la comunicació sigui possible. Aquest mecanisme d'emmagatzematge i enviament serà robust i garantirà que les dades arriben finalment als sistemes municipals. Tot el plantejament es dissenyarà d'acord amb la política de seguretat i comunicació conforme als estàndards de treball i protocols indicats per BIT.

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 així com les Dades dels Serveis, i a subministrar-les només al personal autoritzat per l'Administració Municipal. L'empresa contractada serà responsable de les violacions 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 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 entregar a l'Ajuntament, en un període no superior a dos mesos després de la finalització, aquelles Dades dels Serveis que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

En compliment del principi d'actuació de l'Administració pública de transparència en virtut del qual l'Administració ha de difondre o permetre l'accés a la informació pública, és a dir, a les dades i documents en mans de l'Administració perquè els ciutadans puguin conèixer i avaluar l'exercici de les potestats i polítiques públiques, l'adjudicatària es compromet a facilitar en el temps i en les condicions que l'Ajuntament estableixi en cada moment, aquella informació i dades necessàries per a fer efectiu el dret exercit pels ciutadans d'accés a la informació del sector públic en relació amb la prestació contractada.

Les Dades dels Serveis s'han de posar a disposició de l'Ajuntament en un format obert, que permeti la seva reutilització i l'accés a la informació del sector públic conforme els estàndards estipulats a la normativa d'aplicació: Llei estatal 18/2015, de 9 de juliol, sobre reutilització de la informació del sector públic, Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei autonòmica 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Ajuntament es reserva el dret de publicar total o parcialment les Dades dels Serveis en les condicions establertes a la normativa d'aplicació sobre accés i la reutilització de dades. Per aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per BIT i/o l'IMSS.

En el cas que l'adjudicatària utilitzi algoritmes i sistemes d'Intel·ligència Artificial ("IA") durant l'execució del servei, haurà de mantenir a la disposició de l'Ajuntament els conjunts de dades utilitzades per a l'entrenament, validació, prova i execució del sistema d'IA, així com la descripció general del sistema i les especificacions de disseny del mateix, a saber, la lògica general del sistema i dels algorismes. L'adjudicatària es compromet que els conjunts de dades d'entrenament, validació i prova seran pertinents i representatius, mancaran d'errors i estaran

complets; i que el sistema IA funciona amb un nivell de transparència suficient perquè els usuaris interpretin i usin correctament la seva informació de sortida.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

L'adjudicatària designarà una persona referent per a la supervisió i seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest PPTP.

Igualment, l'adjudicatària haurà de disposar a la seva pròpia estructura organitzativa, d'una persona referent de tecnologia per donar resposta a les necessitats tecnològiques plantejades pel DSSIEP a la informació i dades del servei i els sistemes tecnològics per a la seva gestió, així com per al desenvolupament de projectes d'innovació.

La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del DSSIEP, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i el/la director/a del servei assistiran a totes les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

9.1. Infraestructura

Pel que fa a la infraestructura i el manteniment del local, totes les despeses de manteniment correran a càrrec de l'IMSS des de l'inici del contracte.

L'adjudicatària es compromet a:

- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- L'adjudicatària assumirà el manteniment, reparació i reposició del material informàtic, excepte l'inventariat per l'Ajuntament, tant de hardware com de software.
- Tanmateix, l'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, i serà responsable de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.
- L'adjudicatària es farà càrrec del material d'oficina (excepte el paper per imprimir, material amb logos municipals i el tòner per les impressores).
- L'IMSS assumirà les despeses dels subministraments d'aigua, electricitat, neteja, manteniment, telefonia fixa.

- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS, podrà dur a terme els controls i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u omisió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- L'adjudicatària està obligada a efectuar un ús diligent dels béns i no utilitzar-los ni destinar-los a finalitats altres que les previstes en aquest PPTP o a les que corresponen si no n'hi ha, a la naturalesa dels propis béns i retornar-los, en el termini de la vigència de la cessió, l'edifici o local, les instal·lacions, el material inventariable i altres aparells i elements de l'establiment en perfecte estat i funcionament i segons l'inventari realitzat.
- L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals de l'equipament durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

9.2. Personal

- Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i es compromet a substituir les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars, en 72 hores, excepte pel que fa a la Direcció i els coordinadors/es. La tasca de Direcció del servei durant les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars de la persona titular, s'assumirà per part d'un dels dos coordinadors d'equip del servei.
- Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
- L'adjudicatària, definirà equips interdisciplinaris, i vetllarà per la homogeneïtat en els horaris, condicions d'execució de les seves tasques i responsabilitats per tal d'afavorir el treball interdisciplinari i igualitari.

- Garantirà la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- El personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest PPTP per a cadascun dels serveis integrants de l'SGC.
- El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 6 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 6 mesos establert en el PPTP es considera falta lleu d'acord amb l'apartat 26.1.3 de la Memòria Justificativa.
- Almenys el 20% del personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement de les llengües anglesa, francesa i/o àrab, per tal de facilitar la comunicació amb les persones objecte del servei.
- Tot el personal assignat a l'SGC disposarà de la certificació negativa del *Registro Central de Delinquentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos* des de l'inici de la prestació del servei, d'acord amb el que s'estableix a la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor. A aquests efectes, l'adjudicatària del present contracte haurà de presentar, juntament amb cada contracte de personal, el certificat d'antecedents penals i declaració jurada de no haver estat condemnat per cap dels delictes esmentats en cap altre país.
- Un cop iniciat el contracte, l'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a la plantilla, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta utilització dels sistemes d'informació. S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats en funció del perfil i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS tots els plans formatius.
- L'adjudicatària garantirà el reciclatge, supervisió, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- L'adjudicatària proporcionarà els mecanismes d'identificació en suport físic dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar en funció del desenvolupament de la seva intervenció. Aquestes identificacions seguiran la normativa gràfica municipal i les directrius del DSSIIEP.
- Aportar a l'IMSS la documentació relativa al personal adscrit habitualment al servei (plantilla inicial, contractes, titulacions, documents de subrogació signats si s'escau, moviment mensual d'incidències de treballadors en relació a vacances, permisos o baixes; relació nominal de treballadors (RNT) i relació de liquidació de cotitzacions, declaració responsable de l'empresa certificant la idoneïtat del personal substituent del personal

habitualment adscrit al servei en termes de adequació a llei, categoria professional ajustada a aquest PPTP i titulació adient). Aquesta documentació s'aportarà a l'inici del contracte o amb posterioritat atenent a la seva naturalesa. L'adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.

- L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.
- L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.
- En concret, és responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i amb aquesta finalitat disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.
- Comunicar per escrit al DSSIEP qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei. S'adjunta model de full de comunicació d'incidències a l'ANNEX 2 així com el model de formulari de Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials a l'ANNEX 3, que s'actualitzaran si escau per part del DSSIEP i que es comunicaran al/a la referent municipal del servei quan sigui pertinent. La comunicació mitjançant l'ús d'aquests annexos s'efectuarà per part del personal adscrit al contracte. Tanmateix, per part del/de la referent municipal del servei es farà l'oportuna comunicació a "IMSS Prevenció de Riscos Laborals" per tal d'efectuar tota la traçabilitat del procediment.
- Amb relació al formulari d'Informe de Coneixement de Residència (ICR) de Padró Municipal, l'adjudicatària s'adequarà als models que el DSSIEP faciliti i a les seves instruccions per a la complementació i signatura.

CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

El Responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb periodicitat mensual amb el Responsable Municipal designat per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts.

Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini el Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic.

10.1. Informes

L'adjudicatària haurà de presentar al Responsable municipal designat, com a mínim:

- Dins dels deu primers dies de cada mes, i en referència a l'activitat del mes immediatament anterior:
 - Informe de l'activitat prospecció: itineraris, freqüències, localització de persones i espais de trobada a nivell territorial (districte, barri, espais públics), identificant fluxos i concentracions, desplaçaments, i tendències detectades, nombre de persones detectades i perfil de les mateixes (sexe, franges d'edat, país d'origen, etc.), característiques de l'entorn, etc.
 - Informe mensual d'activitat del servei, amb indicadors d'activitat: demandes activades, evolució de demandes actives, demandes tancades i resultats, activitats d'assessorament a altres serveis municipals, casos oberts, casos atesos, perfil atès (distribució per sexe, franges d'edat, país d'origen, problemàtica principal detectada, etc.), accions realitzades, contactes, intervencions, recursos activats, serveis coordinats, casos tancats i motius de tancament, i observacions d'aspectes rellevants.
 - Fitxes per les taules o espais de relació del Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic.
 - Registre mensual d'incidències produïdes al servei.
 - Registre de queixes i suggeriments del servei (sense que aquesta presentació es pugui considerar substitutiva de la immediata comunicació a l'IMSS de fets greus).
- Durant el trimestre següent a la finalització de l'any: Memòria anual del Servei.
- Altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic sobre el servei objecte d'aquest contracte inclosos informes especials sobre funcionament del servei, zones de més vulnerabilitat i d'altres, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que s'estableixin.

Sempre que sigui possible la informació es presentarà estructurada de major a menor nivell d'agregació per tal de poder analitzar les dades de forma global i específica. L'ANNEX 4 mostra, a títol orientatiu, una proposta de guió d'informe.

La documentació anteriorment esmentada s'haurà de remetre, almenys, en format electrònic i addicionalment en suport paper quan així sigui requerit.

10.2. Indicadors

L'adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica que incorpori la informació necessària de la qual extreure els diferents indicadors d'activitat i de prospecció, i que defineixi el DSSIIP, que a tall d'exemple podrien ser:

- Número de programes i espais actius per a cadascun dels equips que integren el servei, i número d'altres i baixes de programes en un període.

- Còmputos d'hores totals en medi obert, de documentació i de coordinació en un període i segregat per programes i territoris. Còmputos d'hores de traducció per àrea d'intervenció i hores d'assessorament jurídic.
- Número i tipus de problemàtiques al conjunt de programes.
- Número de persones ateses pel Servei, si escau amb segregació de les dades per edat i/o franja d'edat, gènere, país de procedència, situació documental, de salut, jurídica i residencial, ruta migratòria seguida, etc., en el període considerat.
- Número, llistat i mapificació d'espais en què intervé el Servei, amb segregació segons la tipologia de la intervenció i indicació dels tipus d'impactes que s'hi donen, i amb detall de zones d'intervenció preferent, en el període considerat.
- Mapificació de les rutes de prospecció efectuades pels diferents professionals del Servei, en el període considerat.
- Número i llistat de les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, segregades segons llur tipologia, en el període considerat.
- Número de persones del col·lectiu diana detectades durant i resultat de la possible intervenció desplegada amb elles durant la tasca de prospecció, en el període considerat.
- Dades dels recursos implicats en la intervenció, resultats de la intervenció, origen de les demandes d'intervenció rebudes, treball comunitari i actors implicats.
- Altres indicadors que es puguin definir a demanda del DSSIIEP.

10.3. Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments són l'opinió de les persones usuàries del servei i altres actors sobre el seu funcionament. La persona que expressa la queixa espera una resposta de la Direcció del servei, i l'adjudicatària ha d'habilitar un sistema de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments que doni compliment als següents punts:

- Les persones usuàries podran expressar les queixes i suggeriments durant tot l'horari d'atenció.
- Totes les queixes, reclamacions i suggeriments s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip. Es derivaran a la Direcció del servei, que les atindrà personalment o derivarà a la persona en qui delegui.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments verbals s'atendran verbalment i les escrites es respondran per escrit.
- La servei portarà el registre de les queixes i suggeriments amb les còpies de les corresponents respostes i els professionals implicats en la resposta.
- Les queixes i suggeriments es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments enregistrades, verbals i escrites, es faran arribar al DSSIIEP com un dels indicadors mensuals. També caldrà comunicar-les a les reunions de seguiment amb la persona designada referent municipal. Es comunicaran tant les

queixes i suggeriments, com la resposta a la persona usuària, que inclourà, si s'escau, les mesures correctores que s'adoptaran.

- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, a l'espai públic o als locals privats en els que ocasionalment els puguin donar accés els interlocutors indicats a la intervenció, i també en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al plec de clàusules administratives particulars.

CLÀUSULA 12. 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/IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que estipuli i proporcioni el DSSIEP d'acord amb la Normativa Gràfica Municipal i aquella addicional que pugui dictar l'IMSS, incloses les signatures a peu de pàgina del personal del servei. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Projecte. S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus).

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adreci a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

En el marc de les polítiques institucionals de comunicació, recerca i difusió dels serveis públics, l'IMSS podrà impulsar la realització de peces audiovisuals, reportatges, documentals o altres productes de divulgació relacionats amb el servei objecte del contracte, així com iniciatives d'estudi, sistematització o innovació vinculades a la seva metodologia i impacte.

En aquest context, podrà resultar d'interès la participació de professionals vinculats al servei i, si escau, de persones usuàries del servei en accions de divulgació, documentació o enregistrament que contribueixin a explicar-ne el funcionament, la metodologia i els resultats. Amb aquesta finalitat, i sempre amb el consentiment previ de les persones implicades, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, en la mesura del possible i sense afectar el correcte funcionament del servei, la participació de professionals del servei en aquestes iniciatives. En els casos en què sigui necessari, l'empresa adjudicatària haurà de recollir i custodiar les corresponents autoritzacions o cessions de drets d'imatge que resultin d'aplicació.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en les iniciatives de recerca, sistematització o innovació que pugui promoure o encarregar l'IMSS en relació amb el servei. Aquesta col·laboració podrà incloure, entre d'altres, la realització d'enquestes o qüestionaris extensos a persones usuàries del servei, la participació en jornades tècniques o espais de difusió del coneixement, així com la col·laboració en projectes d'innovació, digitalització o desenvolupament tecnològic —incloent-hi iniciatives vinculades a la intel·ligència artificial— sempre en els termes que estableixi l'IMSS i garantint el respecte a la normativa vigent en matèria de protecció de dades i drets de les persones usuàries.

CLÀUSULA 13. SEGURETAT

13.1. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

BIT ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

BIT, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i BIT indistintament. De conformitat amb els seus estatuts s'ha d'entendre que BIT actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

13.2. Conformitat amb l'esquema nacional de seguretat

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel **nivell MIG**.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les vies previstes a l'art. 38 de l'ENS, entre les que es troben les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'empresa adjudicatària serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'empresa adjudicatària garantirà l'accés per part de BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'empresa adjudicatària dins de l'abast dels servicis subcontractats. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

13.3. Responsable de seguretat

L'empresa adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per BIT.
- Assegurar que tot el personal de l'empresa adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa adjudicatària estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

13.4. Confidencialitat

L'empresa 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'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada 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, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació té designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions 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'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb

les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

13.5. Programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per BIT per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament requerides a la clàusula 7.3.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa adjudicatària, sempre sota la responsabilitat de l'empresa adjudicatària, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa adjudicatària donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

13.6. Auditoria

BIT, com a responsable de seguretat, podrà auditar que l'empresa adjudicatària vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: BIT podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'empresa adjudicatària.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment BIT podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què BIT decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir a BIT l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'empresa

adjudicatària.

L'empresa adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per BIT.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. BIT podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

13.7. Gestió d'Incidents

L'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que contempli aquells incidents en què es vegin afectades dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària informarà a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'empresa adjudicatària, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en què es produeix, moment en què s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en què se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació, en el cas que hi hagi hagut, o pugui haver, afectació al servei prestat.

13.8. Dimensionament/gestió de capacitats

L'empresa adjudicatària disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

13.9. Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.

13.10. Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'empresa adjudicatària.

13.11. Control d'accés

13.11.1. Accés local

L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

13.11.2. Accés remot

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

13.12. Gestió del Personal

13.12.1. Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'IMSS, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'IMSS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'IMSS.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

13.12.2. Formació i conscienciació

L'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.

- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'IMSS podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

13.13. Comunicacions externes

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiari de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

13.14. Protecció del lloc de treball

13.14.1. Lloc de treball buit

L'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment. El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

13.14.2. Bloqueig del lloc de treball

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

13.14.3. Protecció d'equips

L'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de

disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

13.14.4. Medis alternatius

L'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

13.15. Protecció dels Suports Informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament seguint les següents pautes.

13.15.1. Etiquetat

L'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

13.15.2. Transport

L'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

13.15.3. Esborrat i destrucció

L'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de BIT respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent ús dels productes recomanats per BIT.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

13.16. Protecció de la Informació

L'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

13.17. Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'IMSS, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (spam).
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga.
 - Codi mòbil de tipus applet.
- L'empresa adjudicatària establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:
 - Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.

- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de malware o phishing.

El responsable del contracte de l'IMSS avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'IMSS o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...).

En cas afirmatiu, l'IMSS facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'IMSS.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'IMSS en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

13.18. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'IMSS, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'IMSS no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

13.19. Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

13.20. Delegat de protecció de dades

Si l'adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades. En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

13.21. Seguretat física i de l'entorn

13.21.1. Accés físic a les instal·lacions de processament de dades

L'empresa adjudicatària garanteix que disposa de mecanismes d'autenticació i control per garantir que únicament el personal autoritzat accedeixi a les instal·lacions i a les zones de dintre les dependències.

L'empresa adjudicatària haurà de contemplar, en funció de les seves necessitats, la implantació de les mesures de seguretat següents:

- Emissió d'autoritzacions per accedir a ubicacions físiques i a les diferents dependències.
- Mesures de dissuasió i vigilància (per exemple: càmeres de videovigilància).
- Mesures de monitorització i alertes de seguretat davant d'intrusions.
- Mesures de protecció contra accessos no autoritzats físics (per exemple: panys amb clau física o digital, etc.).
- Altres mesures de seguretat (per exemple: vigilants de seguretat).

13.21.2. Accés físic a les Zones de Seguretat

L'empresa adjudicatària identificarà dins de les seves instal·lacions les zones que requereixin mesures de seguretat addicionals (per exemple: el CPD) i implementarà els controls necessaris que permetin identificar i només deixar passar les persones autoritzades. S'ha de garantir que l'accés es faci de forma individual i s'han de guardar els registres de les entrades i sortides en aquestes àrees.

13.21.3. Seguretat del cablejat

L'empresa adjudicatària implementarà mesures per garantir la seguretat del cablatge als seus centres y dependències.

13.22. Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per BIT les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa adjudicatària haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que BIT posa a disposició.

13.22.1. Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per BIT basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa

adjudicatària haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada).
- En cas que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

13.22.2. Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'empresa adjudicatària aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per BIT.

13.23 Autorització dels usuaris als sistemes

BIT disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'empresa adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada persona usuària es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Les persones usuàries només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant rols de seguretat, entenent com a rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'empresa adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

13.24. Inventari d'actius

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

13.25. Configuració de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":

- El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconseguixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
- No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
- S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

13.26. Manteniment

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzats els productes utilitzats en l'abast del plec d'acord a la política acordada amb BIT.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		NIVELL D'EXPOSICIÓ			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		CRITICITAT DE L'ACTIU		CRITICITAT DE L'ACTIU	
		Crític	No crític	Crític	No crític
CRITICITAT VULNERABILITAT	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

L'empresa adjudicatària s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes,

mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

13.27. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT, qui ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament i custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

13.28. Certificats

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu control i gestió.

L'empresa adjudicatària haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

13.29. Antimalware

L'empresa adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis prestats a l'Ajuntament segons es recull al marc normatiu del BIT.

BIT obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris de l'empresa adjudicatària.

13.30. Còpies de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb procediments i mecanismes per fer còpies de seguretat de la informació. Aquests procediments han de tenir en compte els processos per fer les còpies de seguretat, la periodicitat, els mètodes d'emmagatzematge i custòdia, els

processos de restauració, etc. de manera que garanteixin la recuperació de la informació davant d'una situació de pèrdua o destrucció d'aquesta.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que les còpies de seguretat es facin com a mínim amb una periodicitat setmanal.

L'empresa adjudicatària ha d'emmagatzemar còpies de seguretat de la informació en una ubicació alternativa d'aquella en què es processa habitualment.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes per a la realització periòdica de proves de restauració de les dades i les aplicacions. Hauran de ser capaços de restaurar les dades a partir de la darrera còpia de seguretat i de fer de manera periòdica aquestes proves amb dades reals.

L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administradora per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de BIT.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, BIT es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'empresa adjudicatària serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de *back ups*. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim de 1 any.

13.31. Control d'accés

13.31.1 Segregació de funcions i tasques

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.

- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

13.32. Explotació

13.32.1. Gestió de la configuració

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

13.32.2. Gestió de canvis

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

13.32.3 Protecció de claus criptogràfiques

- L'empresa adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

13.33. Protecció dels serveis

L'empresa adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*). Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

13.34. Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals, marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs. L'empresa adjudicatària haurà de configurar el sistema per recollir les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició de BIT a l'inici del contracte. Dins d'aquest registre, s'ha d'incloure:

- Qui realitza l'activitat (tant usuaris com operadors i administradors en especial), quan i el sistema en qüestió.
- Registre d'activitats realitzades amb èxit i les rebutjades.
- Les activitats concretes subjectes a ésser registrades vindran determinades per l'anàlisi de riscos del sistema.

Un cop configurades les traces s'hauran d'incorporar en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

Barcelona, en data de la signatura electrònica

Sra. Marina Mañas Vegara

Cap del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
Institut Municipal de Serveis Socials