

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ INTEGRAL DELS APARTAMENTS
TUTELATS I SERVEI D'ÀPATS EN COMPANYIA PER A PERSONES
GRANS DE L'EQUIPAMENT PAU CASALS, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

EXPEDIENT NÚM.: P2600039

1	INTRODUCCIÓ I CONTEXT	5
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	6
3	NORMATIVA DE REFERÈNCIA APLICABLE	7
4	APARTAMENTS TUTELATS	7
4.1	Descripció general del servei	7
4.2	Descripció general de l'equipament	8
4.3	Destinatari i criteris d'accés	9
4.4	Horari de servei.....	10
4.5	Aportacions de les persones usuàries	10
4.6	Àrees i serveis.....	11
4.7	Suport bàsic i a l'autonomia personal.....	12
4.8	Acompanyament i suport social	13
4.9	Programa de serveis complementaris per a les necessitats bàsiques.	14
4.10	Dinamització i suport a les relacions comunitàries.....	14
4.11	Programa anual d'activitats	15
4.12	Programa de relacions de l'equipament amb l'entorn.....	16
4.13	Programa de voluntariat de equipament	17
4.14	Serveis complementaris.....	17
5	ÀPATS EN COMPANYIA	20
5.1	Descripció general del servei	20
5.2	Destinatari i criteris d'accés	20
5.3	Horari de servei.....	21
5.4	Gestió integral del servei d'alimentació.....	21
5.5	Gestió econòmica del servei	29
5.6	Aportacions de les persones usuàries	29
5.7	Interrupcions temporals del servei.....	30
5.8	Programa de dinamització de les persones usuàries.....	30
6	METODOLOGIA.....	31
6.1	Principis	31
6.2	Treball interdisciplinari	31

6.3	El Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP)	32
6.4	Instruments per al funcionament de l'equipament	32
6.5	Expedient individual.....	33
6.6	Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI)	33
6.7	Contracte assistencial	34
6.8	Registres	35
6.9	Protocols.....	36
6.10	Normes funcionament intern	37
6.11	Procés d'alta i baixa de l'equipament	37
7	RECURSOS HUMANS I MATERIALS	38
7.1	Criteris generals	38
7.2	Perfils i funcions	40
7.3	Direcció Tècnica	41
7.4	Treballador/a Social	43
7.5	Educador/a Social	44
7.6	Auxiliars de Geriatria	45
7.7	Personal d'atenció indirecta	47
7.8	Formació de l'equip professional i supervisió.....	49
7.9	Supervisió	50
7.10	Recursos materials: sistema d'informació.....	51
8	SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....	52
8.1	Coordinació i seguiment del servei.....	52
8.2	Planificació i lliuraments	52
8.3	Normes de funcionament intern.....	52
8.4	Indicadors i informes Indicadors	53
8.5	Control de qualitat: comissió de qualitat i auditoria anual.....	54
8.6	Queixes i suggeriments	55
9	GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS	55
9.1	Objecte	55
9.2	Àmbit d'actuació.....	56
9.3	Descripció dels serveis	58



9.4	Tècnic de manteniment	66
9.5	Mitjans materials, eines i equips de mesura	68
9.6	Visites periòdiques de seguiment i control dels Serveis Tècnics:.....	69
9.7	Mecanisme de Retenció per Incompliment de Terminis	69
9.8	Preus mà d'obra, materials i transport.....	70
9.9	Control, Seguiment Econòmic i Auditoria	72
9.10	Garantia de les Actuacions de Manteniment	73
9.11	Obligacions i responsabilitats de l'adjudicatària	73
9.12	Riscos i responsabilitats.....	79
10	<i>ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ I ALTRES MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I DIFUSIÓ</i>	86
10.1	<i>Òrgans de participació</i>	86
10.2	<i>Altres mecanismes de participació i difusió</i>	87
11	<i>OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'ADJUDICATÀRIA</i>	88
12	<i>DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS</i>	91
13	<i>DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE</i>	92
14	<i>SEGURETAT.....</i>	93
15	<i>PROTECCIÓ DE DADES</i>	103
16	<i>FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....</i>	104
	<i>ANNEX 1. Taula de gestió del manteniment.....</i>	106

1 INTRODUCCIÓ I CONTEXT

Les societats europees es troben immerses en un procés d'envel·liment demogràfic sostingut, amb més d'un cinquè de la població de la Unió Europea de 65 anys o més a 1 de gener de 2024 (21,6%), i amb projeccions que apunten a un increment continuat d'aquest grup en les properes dècades, fet que té implicacions directes en la planificació de serveis socials, sanitaris i d'habitatge adaptat.

En aquest context general, Barcelona reflecteix amb claredat la mateixa dinàmica: de cara a 2030 s'estima que gairebé una de cada quatre persones residents (prop del 25%) tindrà 65 anys o més, mentre que el col·lectiu de 80 anys o més assolirà aproximadament el 8,3% del total municipal, magnituds que reforcen la necessitat d'impulsar polítiques d'envel·liment actiu, de cures de llarga durada i d'entorns urbans amigables amb l'edat.

La ciutat de Barcelona també està immersa en aquesta dinàmica i, des d'aquesta perspectiva, l'Ajuntament de Barcelona s'ha plantejat el repte de donar respostes al fenomen amb polítiques públiques per promoure el desenvolupament de les persones grans com a ciutadans de ple dret i la seva participació activa en la vida de la ciutat i dels barris, i també donar impuls al concepte d'envel·liment actiu i saludable, que es basa en la necessitat de viure la vellesa d'una manera més autònoma, més activa i més digna.

Entre els impactes que el canvi demogràfic té sobre les persones grans, destaquem aquelles que poden generar situacions de vulnerabilitat:

- Les necessitats de cura de les persones més grans i d'aquelles que presenten algun tipus de discapacitat o dependència; aquestes necessitats són la conseqüència natural de l'allargament de l'esperança de vida.
- La dificultat en relació a l'habitatge: en l'accés, l'adaptació o la seguretat, entre altres aspectes rellevants.
- La precarietat econòmica: gairebé el 80 % dels ingressos de les persones grans provenen de transferències socials, principalment del sistema de pensions, i el 18 % de les persones grans de la ciutat estan per sota del llindar de la pobresa,
- La fràgil estructura de suport convivencial i familiar que afecta a un gran nombre de persones grans, etc...

L'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS) de l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa serveis socials d'atenció especialitzada per a persones grans; en la seva cartera de serveis s'hi troba un equipament d'apartaments tutelats per a persones grans Pau Casals (al Districte de Nou Barris) que forma part de la xarxa d'equipaments col·laboradors de la Generalitat de Catalunya.

En l'àmbit de l'atenció social, aquestes respostes requereixen una revisió constant dels serveis que s'ofereixen, i també dels models de funcionament d'aquests serveis per tal de millorar-los i adequar-los a les necessitats poblacionals que van aflorant, entre les

que destaquem aquelles que poden generar situacions de vulnerabilitat de les persones grans

És un servei definit en la cartera de serveis socials, regulada pel Decret 142/2010 de l'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011, com un establiment configurat per un conjunt d'habitatges amb estances d'ús comú i ofereixen acolliment alternatiu per a persones grans que mantenen la seva autonomia, però que les circumstàncies sociofamiliars que tenen no els permeten romandre a la pròpia llar.

Els apartaments tutelats Pau Casals, del districte de Nou Barris, són un equipament adreçat a acollir temporalment i donar atenció a persones grans autònomes que requereixen de certs suports funcionals o socials per viure de manera independent en un apartament adaptat, mentre resten a l'espera d'un recurs definitiu.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la gestió integral del servei d'apartaments tutelats per i àpats en companyia ambdós per a persones grans, que es presta a l'equipament de titularitat municipal Pau Casals, amb mesures de contractació pública sostenible

L'equipament d'**Apartaments Tutelats per a Persones Grans Pau Casals** de titularitat municipal, situat al carrer Juan Ramon Jiménez, número 4-6, barri de Canyelles, districte de Nou Barris, Barcelona, de conformitat amb el plec de clàusules administratives i el plec de prescripcions tècniques i d'acord amb un contracte de serveis d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, aquest equipament disposa a l'inici del contracte un total de **67 apartaments**.

El servei d'**Àpats en Companyia**: servei de menjador diürn i acompanyament social per a **30 persones** majors de 65 anys i, excepcionalment, majors de 60, derivades des dels centres de serveis socials bàsics, que poden ser, o no usuàries dels apartaments tutelats, i que s'ubica al mateix equipament d'Apartaments Tutelats per a Persones Grans Pau Casals. Es tracta d'un espai socialitzador que permet a les persones grans establir nous vincles socials i de connexió amb la comunitat, mitjançant actuacions de dinamització i d'atenció durant i després dels àpats.

PLACES APARTAMENTS TUTELATS PAU CASALS		
Concertades amb la Generalitat de Catalunya	De gestió municipal	Total
30	37	67

3 NORMATIVA DE REFERÈNCIA APLICABLE

Aquest contracte es regirà per la normativa aplicable, tant de la Unió Europea, com estatal, autonòmica i local. Es tindrà en compte de manera especial, el compliment de la legislació vigent de Serveis Socials i en particular de:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- Decret 284/1996 del 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials
- Decret 142/2010 de l'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011
- Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'Autonomia personal i Atenció a les persones amb dependència.
- Reial decret 174/2011, d'11 de febrer, que aprova el barem de valoració de la situació de dependència establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'Autonomia personal i Atenció a les persones amb dependència.
- D'acord amb les previsions del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2018, la contractació pública ha de ser una eina per garantir l'aplicació de les polítiques públiques municipals que assegurin la més eficient prestació de serveis a la ciutadania, el desenvolupament d'un model de ciutat sostenible que distribueixi la riquesa i faciliti un desenvolupament econòmic que generi ocupació de qualitat, justícia social i equilibri el territori.
- Decret de la Comissió de Govern de 25 de maig, de 2023, pel qual s'aprova el Pla d'Objectius de Contractació Pública Sostenible 2023.

4 APARTAMENTS TUTELATS

Amb la contractació del present servei es pretén tenir com objectiu:

- Oferir a les persones grans, del perfil definit, un habitatge digne, accessible i adient a les seves necessitats, integrat a la comunitat i amb els suports necessaris per mantenir la seva autonomia i promoure la seva interacció social activa amb la comunitat.

4.1 Descripció general del servei

Els apartaments tutelats són un servei que ofereix habitatge temporal amb suports professionals, tant per la cura individual com per a l'atenció social i comunitària, a persones majors de 65 anys, tot i que excepcionalment poden ser usuàries persones a partir dels 60 anys.

Es tracta d'un recurs de caràcter temporal, mentre les persones esperen el recurs definitiu i constitueix el domicili habitual de les persones mentre hi resideixin.

4.2 Descripció general de l'equipament

L'equipament situat al Carrer Juan Ramón Jiménez, 4-6 és un centre de titularitat municipal que integra el servei d'Apartaments amb Serveis per a Persones Grans i el Servei d'Àpats en Companyia. Amb una superfície total construïda de 4.852,85 m² i una superfície útil de 3.458,96 m², l'immoble es distribueix en una planta soterrani, planta baixa, nou plantes de pis i coberta tècnica

Totes les plantes estan comunicades verticalment mitjançant dos nuclis d'escals independents, cadascun vinculat a un dels accessos de l'edifici.

La distribució funcional per plantes:

- Planta Soterrani: Destinada d'instal·lacions i logística. Ubica sala de calderes, acumuladors, sales comptadors de subministraments i magatzems generals.
- Planta baixa: Es distribueix en dos accessos independents i el casal de persones grans municipal Pau Casals el qual queda expressament exclòs de l'objecte d'aquest contracte. L'accés principal, que compta amb vestíbul i zona de bústies, connecta amb el primer nucli d'escals i els dos ascensors destinats a les persones residents usuaris dels apartaments. Per la seva banda, l'accés secundari s'articula a través d'un segon vestíbul que dona entrada al Casal de Gent Gran Municipal Pau i al segon nucli de comunicacions, el qual disposa d'un ascensor per a l'ús tècnic i administratiu de les oficines municipals i de Serveis Socials.
- Planta Primera: Destinada a àrees de serveis comuns i gestió. Es concentren les àrees de gestió administrativa i de personal (despatxos de direcció, de treball social, de gericultors/ores, vestidors i banys per al personal). Així mateix, acull els serveis generals: cuina, rebost i zones de fred, consergeria, banys per usuaris/àries, menjadors, perruqueria i podologia, sales polivalents.
- Planta segona a novena: Destinades a zona residencial, amb un total de 67 apartaments amb una configuració tipus estudi (estança diàfana per a sala d'estar-menjador, cuina i dormitori), bany complet adaptat i balcó exterior. Els apartaments adaptats nº 1 de cada planta compten amb un petit traster addicional amb accés des del balcó. Tots els apartaments s'entreguen equipats amb mobiliari i electrodomèstics bàsics.

La distribució per plantes i els seus espais de suport son els següents:

- Plantes 2a a 6a: 8 apartaments per planta (7 estàndards de 24,44 m² i 1 adaptat de 25,85 m²).
 - La planta 2, disposa de sala d'espai comú, zones de magatzems en passadís, micro-bugaderia per a l'ús autònom dels residents.
 - Les plantes 3 a 6 disposen de sala d'espai comú, magatzems de passadís i cambra de neteja.

- Plantes 7a a 9a: 9 apartaments per planta (7 estàndards de 24,44 m² i 2 adaptats de 25,85 m²).
 - Les plantes 7 a 8 disposen magatzems de passadís i cambra de neteja.
 - La planta 9, disposa de zones de magatzems en passadís, micro-bugaderia per a l'ús autònom dels residents.
 - Planta coberta: Espai destinat a la maquinària tècnica. Inclou la instal·lació de panells fotovoltaics, les unitats exteriors de climatització per a les sales de serveis de primera.

4.3 Destinataris i criteris d'accés

Les persones que poden accedir als apartaments tutelats han de complir amb les característiques següents

- Ser major de 65 anys i excepcionalment entre 60 i 65 anys previ informe justificatiu.
- Estar empadronat un mínim de 2 anys a un municipi de Catalunya, dels quals l'últim any ha de ser a la ciutat de Barcelona i immediatament anterior a la data de presentació de la sol·licitud.
- Tenir la documentació d'identitat en regla i vigent
- Comptar amb uns ingressos fixos mensuals. Disposar d'ingressos mínims suficients i estar disposat a pagar la quota assignada de copagament, els consums de subministres de l'apartament, i cobrir les despeses d'alimentació bàsiques
- Gaudir d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària. Es valoraran sol·licituds de persones amb reconeixement de Grau I de dependència.
- Tenir uns ingressos anuals ponderats iguals o inferiors a 2,5 IRSC.
- Disposar de capacitat i tenir disposició per a la convivència amb altres persones, així com una actitud col·laboradora, en relació a la normativa de l'equipament.
- Predisposició per acceptar suport professional, per tal de treballar les habilitats i les capacitats necessàries per a viure de forma autònoma i adaptar-se a la dinàmica del recurs.
- No disposar de cap habitatge (propietat, lloguer ni altres bens immobles o dret de fer-ne us) i estar inscrit al Registre de Sol·licitants d'Habitatge Públic de Protecció Oficial de la ciutat de Barcelona (RSHPO).

L'accés al servei es realitza per derivació al Departament d'Atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals per a persones grans de l'IMSS. Els serveis que poden fer propostes de persones per ser residents dels Apartaments Tutelats són, per ordre de prioritat, els següents:

- SAUV
- Serveis o equipaments de la Direcció de Serveis d'Atenció al sensellarisme. Persones amb atenció continuada durant un període mínim previ a la sol·licitud de 12 mesos per part del servei derivant, amb valoració tècnica de procés de recuperació amb bon pronòstic.
- Centre de Serveis Socials: Persones acollides temporalment en allotjament temporal d'urgència (ATU), per als quals, un cop atesa la urgència, no es valora perfil residencial (persones grans), i no disposen de capacitat o criteri per accedir a un altre tipus de recurs residencial.
- Excepcionalment, quan es disposi de places disponibles que no es puguin cobrir amb els supòsits anteriors, es podran oferir a persones ateses en centres de serveis socials (CSS) sense necessitat d'estar acollides en ATU.

No es disposa de llista d'espera atesa la limitació de places existents.

Una vegada el Departament consideri que la persona reuneix les condicions per ser candidata a ocupar un apartament tutelat serà citada per la direcció de l'equipament per fer una primera visita i fer la valoració tècnica d'adaptació funcional del recurs, d'acord amb els protocols establerts.

Les persones es podran absentar de l'apartament un màxim de 45 dies a l'any mantenint el dret a la plaça, signant el protocol d'absència voluntària. En el cas de que la persona excedeixi d'aquest període o no ho comuniqui podrà perdre la plaça.

4.4 Horari de servei

L'horari mínim d'atenció de l'equipament durant tot l'any:

- De dilluns a divendres: entre les 9:00 i les 20:00 hores,
- Dissabtes, diumenges i festius: entre les 9:30 i les 19:30 hores.
- Al llarg d'aquest horari s'ha de garantir una presència mínima d'atenció per part de personal tècnic o personal d'auxiliar de geriatria, que queda especificat a la clàusula 7 Recursos Humans i Materials d'aquest plec.
- En l'horari sense presència professional, les alertes s'atendran pel servei de teleassistència instal·lat a cada apartament.

4.5 Aportacions de les persones usuàries

La persona usuària dels apartaments tutelats està obligada al copagament de la prestació segons la regulació dels preus públics i les seves condicions econòmiques.

Pel que fa al pagament de la prestació segons el preu públic establert per l'IMSS:

- La persona usuària informará al servei de les variacions d'ingressos; en tot cas, de forma anual s'actualitzaran els imports dels ingressos de les persones residents.
- Els preus públics dels apartaments i dels serveis complementaris s'ajustaran als aprovats per l'IMSS i estaran informats al taulell d'anuncis.

Pel que fa a les despeses de subministraments:

- Les despeses de llum, aigua i telèfon dels habitatges, seran responsabilitat de cada resident.
- L'adjudicatari arbitrarà un sistema de suport per realitzar els canvis de titularitat dels comptadors de la llum i, que totes les persones usuàries estiguin al corrent del pagament.
- En cas de negligències en aquest suport, la responsabilitat del pagament dels subministraments recaurà en l'adjudicatari.
- Caldrà definir, per part de l'adjudicatari, un protocol de gestió i suport dels subministraments dels residents: aquest haurà de ser prèviament pactat amb l'IMSS abans de la seva aplicació.
- L'adjudicatari tindrà l'obligació d'orientar, acompanyar i fer el seguiment d'aquelles persones que facin impagament de les seves obligacions.
- L'IMSS pot proposar fer un altre ús compatible amb l'activitat principal de l'equipament. En aquest cas l'adjudicatari no s'haurà de fer càrrec de les despeses d'aquests subministraments.

L'adjudicatari no podrà rebre cap pagament del usuaris tret dels serveis complementaris.

4.6 Àrees i serveis

Les Àrees d'atenció que comprenen els serveis i programes a portar a terme per l'adjudicatària són els que figuren a continuació de manera resumida i estructurada.

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ DIRECTA	
Àrea de suport bàsica autonomia personal	• Promoció de l'autonomia i manteniment de capacitats • Donar suport en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària. • Programa d'atenció urgent i de foment de l'autonomia personal
Àrea d'acompanyament i suport personal, familiar i social	• Suport social • Suport familiar • Programa anual d'activitats • Programa de participació i de relacions de l'equipament amb l'entorn • Actuacions de voluntariat
Àrea de serveis generals	• Allotjament

- Bugaderia de l'aixovar de l'equipament i dels uniformes dels professionals equipaments
- Neteja
- Consergeria
- Teleassistència

SERVEIS COMPLEMENTARIS

- Podologia
- Perruqueria
- Servei bugaderia
- Petit Manteniment

Aquests serveis es desenvolupen a la clàusula 4.14 d'aquest plec i posteriorment a la clàusula 5 es concreten les especificitats per al servei d'àpats en companyia.

4.7 Suport bàsic i a l'autonomia personal

Inclou totes aquelles actuacions de suport bàsic a l'atenció personal; orientades a fomentar l'autonomia dels residents i a prevenir el deteriorament físic, cognitiu i relacional, prioritzant els casos de trastorns de conducta i salut mental.

Els objectius són:

- Afavorir la màxima autonomia personal i l'envelliment actiu
- Promoure la prevenció del deteriorament físic i cognitiu de les persones residents als apartaments.
- Detectar, intervenir, derivar i fer el seguiment de les persones que presenten trastorns de conducta i problemes de salut mental.
- Promoure activitats de presa de consciència i afrontament dels processos d'envelliment, malaltia i pèrdues.
- Garantir la confortabilitat i la seguretat de les persones residents als apartaments.

Les principals activitats que s'hauran de dur a terme són:

- Incloure en el pla integral d'atenció individualitzat (PIAI) totes les accions relacionades amb l'autonomia i el suport personal, fer-ne el seguiment i les adaptacions necessàries en funció de l'evolució de la persona..
- Dissenyar un pla d'actuació per a les persones que presenten trastorns de conducta no diagnosticats orientat a facilitar la seva integració i convivència a la comunitat d'apartaments.
- Donar suport a les persones que resideixen als apartaments en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària; fent funcions d'ajuda, supervisió o assessorament, adaptant el pla de treball a les característiques de cada resident. S'hi inclouen:

ABVD*:

AIVD:

Fer compres, Preparar els àpats, Manteniment de la llar, Neteja de la roba, Control de la medicació,

Alimentar, Dutxar-se, Vestir-se, Deambular, Mobilitat, Control d'eliminació, Higiene personal.	cures/pomades, fer gestions, acompanyament, Organització econòmica.
--	---

*ABVD: Activitats bàsiques vida diària

**AIVD: Activitats instrumentals vida diària

- Donar suport als residents dels apartaments en les tasques de neteja i en el manteniment de llar, prioritzant les feines que suposen risc o sobreesforç.
- Oferir a les persones residents dels apartaments els serveis complementaris segons les seves necessitats: bugaderia, àpats en companyia, perruqueria, podologia i petit manteniment.
- Dissenyar un pla d'acció per a la prevenció de riscos a la llar i que contempli mesures per afrontar situacions generals de risc (onades de calor o de fred, pandèmies...)

4.8 Acompanyament i suport social

Són les accions adreçades a afavorir i potenciar els vincles de les persones residents amb el seu entorn: la seva xarxa familiar i social.

Els objectius d'aquesta àrea són:

- Fomentar una comunicació fluida entre les persones residents, les seves famílies i/o xarxa social propera i l'equip professional i de voluntariat, per oferir major suport a les persones residents.
- Fomentar la participació de les famílies i/o xarxa social propera en les activitats organitzades per l'equipament.
- Garantir el respecte als drets de les persones, a la seva integritat i a la seva identitat (cultural, religiosa, sexual, etc.).
- Facilitar l'accés de les persones als serveis i activitats més adients a les seves necessitats i d'acord amb les seves preferències.

Les principals activitats que ha d'incloure aquesta àrea són:

- Incloure en el pla integral d'atenció individualitzat (PIAI) totes les accions de l'àmbit relacional i de vinculació social, fer-ne el seguiment i les adaptacions necessàries en funció de l'evolució de la persona.
- Desenvolupar un programa d'activitats adreçat a la participació conjunta de les persones residents i les seves famílies i xarxa social propera.
- Dissenyar, implementar i fer el seguiment d'un sistema de queixes i suggeriments, facilitant la participació individual o col·lectiva de les persones residents.
- Coordinació amb diferents serveis municipals per a l'atenció integral de les persones residents als apartaments: amb el Centre de Serveis Socials que correspongui, amb els serveis municipals del districte, amb els agents de salut (ABS, centre sociosanitari,...), responsables o referents del servei de teleassistència municipals i equipaments del barri que puguin ser del seu interès.
- Gestionar el programa d'ajuts d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 4.9.

4.9 Programa de serveis complementaris per a les necessitats bàsiques.

Aquest programa consisteix en oferir suport econòmic de forma excepcional per cobrir les despeses necessàries i urgents que puguin tenir de les persones usuàries i de les quals no puguin fer-se'n càrrec per insuficiència d'ingressos.

- L'adjudicatari garantirà el bon ús dels ajuts atorgats i la correcta justificació de les despeses. La dotació d'aquests ajuts és de 6.000€ del cost del contracte adjudicat, exempt d'IVA, prorratejat pels anys dels contactes. Aquesta reserva també s'aplicarà a les possibles pròrrogues.
- Els suports econòmics poden cobrir despeses bàsiques com: despeses de farmàcia i ajuts tècnics especialitzats (ulleres, pròtesis, croses, caminadors, cadires de rodes...) o d'altres necessitats que puguin aparèixer de forma sobtevinguda i la persona no pugui assumir, sempre i quan contribueixin a millorar el seu estat de salut i benestar.
- Els suports econòmics seran valorats per l'equip tècnic i aprovats per l'IMSS, previ informe justificatiu enviat per la direcció de l'equipament o qui aquesta delegui.

4.10 Dinamització i suport a les relacions comunitàries

Aquesta àrea comprèn de les actuacions adreçades a fomentar la integració de les persones residents als apartaments amb l'entorn comunitari, així com la del propi equipament en la vida comunitària del barri.

Els objectius són:

- Fomentar la participació de les persones grans del barri en les activitats de l'equipament i de les persones residents als apartaments en activitats del barri.
- Promoure la participació de voluntariat en les activitats de l'equipament.
- Fomentar les activitats intergeneracionals.
- Facilitar i promoure la participació de les persones que resideixen als apartaments, tant de manera individual com col·lectiva.

Les activitats principals d'aquesta àrea són:

- Desenvolupar un programa anual d'activitats de lleure per als residents que inclogui activitats dins i fora de l'equipament i que es regirà pel que s'estableix a la clàusula 4.11.
- Disseny, implementació i dinamització d'un programa de bon veïnatge tant intern de l'equipament com de relació amb l'entorn i que es regirà pel que s'estableix a la clàusula 4.12.
- Dinamitzar els espais participatius del centre (Consell de Centre) per tal que les persones residents tinguin un rol actiu en la vida diària de l'equipament i les decisions que els puguin afectar.

4.11 Programa anual d'activitats

És el programa que descriu el conjunt d'activitats a fer per facilitar la integració social i el manteniment de l'autonomia de les persones residents. El programa tindrà en compte l'entorn de les persones usuàries i les seves característiques i interessos. Inclourà activitats a dur a terme dins l'equipament i sortides a l'exterior.

El disseny de les activitats partirà del coneixement de les persones usuàries, dels seus interessos i voluntats. Per tal de recollir aquest coneixement s'empraran diverses eines i tècniques: entrevistes individuals, grups d'opinió, tertúlies, observació directa, bústia de suggeriments o qualsevol altra que serveixi per copsar els interessos de les persones residents.

A partir d'aquesta informació recollida, l'equip interdisciplinari valorarà i elaborarà la proposta del Pla d'Activitats. L'adjudicatària haurà de lliurar aquest programa d'activitats durant els dos primers mesos a partir de l'execució del contracte. El programa d'activitats s'acordarà amb l'IMSS, que serà qui l'autoritzarà.

Els punts vertebradors del Programa de Dinamització han de ser:

- L'envel·liment actiu i saludable.
- La cohesió social.
- El reforç de la xarxa relacional.
- La implicació de les persones grans en el seu entorn més immediat.
- La solidaritat, l'ajuda mútua i el bon veïnatge entre les persones usuàries.
- Evitar l'aïllament i situacions de solitud percebudes.

El Pla Anual d'Activitats contindrà:

- Objectius generals i específics.
- Tipologia d'activitats que es duren a terme i perfils de les persones destinatàries.
- Espais físics i mitjans materials.
- Recursos humans.
- Temporalitat de les activitats.

Semestralment es concretarà el programa d'activitats amb la informació següent:

- Activitats
- Responsable de l'activitat
- Horari
- Durada

En tot cas, el Programa Anual d'Activitats ha d'incloure:

- Activitats culturals, de lleure, d'estimulació cognitiva, de manteniment de les capacitats funcionals, de promoció i de foment del bon tracte i intergeneracionals, entre altres.
- Activitats relacionades amb les festes de tradició popular, aniversaris, la festa major del barri i activitats relacionades amb les cultures d'origen de les persones residents als apartaments.

- Activitats de prevenció i protecció per a les persones grans.
- Activitats de relació amb l'entorn comunitari on es situa l'equipament i de prevenció de l'aïllament social i de la soledat percebuda.

El programa d'activitats, en quant a tipus i freqüència d'activitats inclourà com a mínim:

- Una sortida de caràcter cultural mensual amb transport inclòs, amb un aforament de 15 persones; aquesta sortida es farà amb el personal necessari i pot incloure familiars o persones voluntàries
- 6 celebracions anuals (inclosos els aniversaris)
- 1 sessió formativa i/o de sensibilització mensual.
- 1 taller setmanal de 2 hores de durada, tot l'any. Aquests tallers aniran canviant la temàtica trimestralment.
- L'adjudicatària garantirà la correcta programació i planificació del les activitats i la justificació de les despeses a facturar corresponents a les sortides mensuals amb transport adaptat. La resta de despeses com personal de l'equipament i materials estan incloses al preu de funcionament del servei.

4.12 Programa de relacions de l'equipament amb l'entorn

És el programa que descriu els objectius i les activitats que s'han de dur a terme per tal d'establir relacions entre l'equipament (com a servei), les persones residents de l'equipament i la xarxa comunitària i de serveis del barri on s'ubica, posant especial èmfasi en la relació amb els centres de serveis socials i els centres sanitaris, amb els que s'hauran d'establir les condicions per a la coordinació en relació a l'atenció a les persones residents dels apartaments.

Per elaborar aquest programa és imprescindible conèixer tots els recursos existents en l'espai proper a l'equipament.

El programa articularà les relacions amb els espais d'oci, els equipaments esportius, educatius, sanitaris, culturals, associacions i entitats. Es farà un pla de relació amb aquests recursos en funció de l'ús que en facin els residents.

Per a la definició del programa, que ha d'estar elaborat en els 2 primers mesos de vigència del contracte, és necessari desenvolupar les accions següents:

- Identificar els grups i associacions de l'entorn que tenen importància significativa pels residents
- Pla de comunicació vers les entitats i serveis del barri, especialment del Programa Anual d'Activitats.
- Procés d'acompanyament per fomentar la participació de les persones residents en activitats i fòrums del barri.
- Proposta d'activitats per fomentar l'intercanvi i la cooperació entre les entitats del barri i l'equipament.

4.13 Programa de voluntariat de equipament

Aquest programa inclou el conjunt d'activitats orientades a aconseguir disposar d'un grup de persones voluntàries que col·laborin amb l'equipament i amb l'equip de treball.

L'adjudicatària podrà optar per generar iniciatives de voluntariat des del propi centre o bé instrumentar-les mitjançant la relació i acords amb entitats de voluntariat de la ciutat de Barcelona.

Les persones voluntàries poden participar en activitats individuals o grupals, descrites i pactades prèviament i en cap cas podran dur a terme tasques de responsabilitat professional ni substitució de professionals.

El programa incorporarà un protocol de gestió del voluntariat, que haurà de ser conegut per part dels residents.

Les persones voluntàries podran acompanyar a les persones residents en la realització d'activitats individuals o grupals, sempre que comptin amb el consentiment del resident.

L'adjudicatària complirà amb la normativa vigent de voluntariat social i disposarà d'una assegurança per a les activitats del voluntariat.

Les persones voluntàries poden col·laborar amb l'equipament desenvolupant les funcions següents:

- Facilitar l'adaptació dels nous residents a la dinàmica de funcionament de l'equipament i al coneixement del barri.
- Acompanyar a la persona resident a fer gestions fora de l'equipament i a les visites mèdiques externes.
- Donar suport al resident en activitats determinades pels professionals d'atenció directa.
- Donar suport en activitats culturals (per exemple, lectura, acompanyament en sortides culturals, participació en tallers, etc.).
- Fer companyia a les persones residents.

4.14 Serveis complementaris

Els serveis complementaris són aquelles actuacions que l'adjudicatària ofereix a les persones residents dels apartaments que contribueixen a la millora de la qualitat de vida i la confortabilitat de l'estada en els apartaments. S'han definit quatre serveis complementaris: **perruqueria, podologia bugaderia i petit manteniment**.

En el cas de perruqueria i podologia, s'oferirà un servei per persona usuària al mes gratuït. Els preus d'aquests dos serveis hauran d'estar informats al tauler d'anuncis de l'equipament i en cas de superar el nombre de serveis gratuïts per persona, es cobraran per l'adjudicatària directament de les persones usuàries (aquest és l'únic cobrament de serveis directe de la persona usuària permès a l'adjudicatària).

Podologia:

Es preveu un servei mensual gratuït per persona resident. Per a la resta de serveis gaudits s'aplicaran els preus aprovats per l'IMSS i exposats al tauler d'anuncis.

El servei ha de ser portat a terme per un diplomad/da en podologia, i acreditar el compliment de les normatives que els siguin aplicables.

El servei preveu una assistència de quiropodia bàsica, i en casos susceptibles d'atenció mèdica fer la derivació al seu metge de referència al CAP.

La durada mitja de cada atenció és de 15 minuts, i cal finalitzar amb el corresponent registre del servei.

Perruqueria:

Es preveu el servei bàsic de rentat, marcat, tallat i assecat, així mateix la manicura i la depilació bàsica s'oferiran de manera gratuïta amb una freqüència mensual per persona resident.

El/la professional haurà d'acreditar la qualificació professional i el compliment de les normatives que els siguin aplicables.

Els materials, utilitzats que no siguin bàsics, els haurà d'adquirir la persona usuària del servei.

Servei de bugaderia:

El rentat de la roba del personal i l'aixovar del centre està inclòs com part del funcionament de la gestió del centre.

D'altre banda, els usuaris dels apartaments disposen pel seu ús d'instal·lacions per fer-se la bugada personal.

L'equipament compta a les planta 2 i planta 9 amb un espai dedicat a la bugaderia que disposa de màquines de rentar per ser utilitzades per les persones residents de forma autònoma. L'adjudicatària podrà donar suport a les persones que ho necessitin des de l'organització de les bugades al suport per la utilització de les màquines.

Servei de petit manteniment:

Aquest servei està dirigit al manteniment ordinari dels apartaments d'acord amb la tipologia que es relaciona en la taula que hi ha a continuació,

Per tal d'organitzar aquest servei, l'adjudicatària recollirà les sol·licituds d'intervenció a través del personal de consergeria i la persona de manteniment gestionarà i realitzarà les reparacions pertinents amb una periodicitat mínima setmanal. Les persones residents dels apartament han d'estar informades del dia en que el personal de manteniment anirà a fer les reparacions, de manera que, en la mesura que sigui possible, puguin tenir preparat el material necessari, que anirà a càrrec de la persona usuària.

Tasques de suport petit manteniment habitatges

Electricitat	Canvi de bombetes/fluorescents. Instal·lació d'electrodomèstics i altres petits aparells. Reparació d'endolls i interruptors.
Fontaneria	Segellat de sanitaris (WC, dutxes). Reparació/canvi de la tapa del WC. Reparació aixetes. Desembús desguassos. Reparació de tiradors i cisterna del WC.
Fusteria	Instal·lació/Reparació barres cortines. Muntatge de petits mobles auxiliars, col·locació de prestatgeries. Reparació menor de mobles (posar tiradors, posar tacs, estrènyer cargols, posar portes corredisses dins de les guies...).
Serralleria	Canvi/reparació de panys.
Tècnics	Instal·lació de petits electrodomèstics i altres aparells. Sintonitzar la televisió. Instal·lació antivirus als ordinadors.
Varis	Canvi filtres campana. Instal·lació/Canvi cordes estenedors. Penjar quadres, fixar aplics. Col·locar agafadors i tovallolers al bany.

L'horari del servei de petit manteniment serà establert per l'organització de l'establiment, distribuït uniformement amb freqüència setmanal.

En el supòsit que no hi hagi prou demandes de petit manteniment en els habitatges, aquestes hores es dedicaran a realitzar un manteniment preventiu dels apartaments o bé a les tasques de petit manteniment ordinari correctiu, preventiu i normatiu de les instal·lacions, incloent les zones d'ús exclusiu del personal, despatx de direcció, sales comuns, espai de recepció, bugaderia, terrasses.

5 ÀPATS EN COMPANYIA

Amb la contractació del present servei es pretén donar compliment als objectius següents:

- Oferir un espai de menjador socialitzador que permeti a les persones grans establir nous vincles socials i de connexió amb la comunitat.

5.1 Descripció general del servei

El servei d' **àpats en companyia** de l' IMSS és un servei que té com a finalitat proporcionar benestar nutricional, físic i social a persones en situació de vulnerabilitat, que els serveis socials bàsics hagin prescrit i consisteix en la preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. Així com oferir un espai relacional i acollidor amb la finalitat de millorar l'autonomia de la persona, que permet establir nous vincles socials i de connexió amb la comunitat, mitjançant actuacions de dinamització i d'atenció durant i després dels àpats.

El servei d'àpats en companyia ofereix un espai amb servei de menjador diürn per a 30 persones grans.

inclou les activitats següents:

- gestió integral del servei d'alimentació (incloent la gestió econòmica) i
- programa d'atenció i dinamització de les persones ateses.

5.2 Destinataris i criteris d'accés

Servei destinat a persones que viuen a la ciutat de Barcelona majors de 65 anys, o excepcionalment de més de 60 anys, en situació de risc i necessitat social que conservin la capacitat d'alimentar-se de forma autònoma.

En el cas de que la persona requereixi una dieta específica i/o adaptada per causes de salut, aquest fet caldrà ser acreditat per un informe mèdic aportat en el moment de la prescripció. Altres dietes per motius culturals o religiosos o de restricció d'aliments, es valoraran i autoritzaran per l'IMSS.

La prescripció del servei vindrà donada per a la valoració que facin els professionals municipals dels Centres de Serveis Socials de l'IMSS, amb l'aprovació de les direccions dels Serveis Socials, segons els següents criteris:

- Persones grans que requereixen suport per cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada.

- Persones grans soles en risc d'aïllament social que requereixin un espai relacional acollidor a on treballin aspectes de socialització, autonomia i hàbits alimentaris.
- Persones grans que viuen en habitatges sense condicions per conservar i/o cuinar els aliments.
- Persones grans que tot i viure en habitatges en bones condicions, requereixen un seguiment dels hàbits de salut fora del seu domicili.

5.3 Horari de servei

L'horari del servei d'àpats en companyia és de dilluns a diumenge, 365 dies a l'any, entre les 13:30 i les 15:30.

El personal amb hores d'assignació al servei es descriu a la clàusula 7 d'aquest plec tècnic.

5.4 Gestió integral del servei d'alimentació

Programació dels menús

L'adjudicatària disposarà d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú. Aquesta persona facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries en relació amb la prestació del servei que se li demanin.

Elaborarà, consensuarà i controlarà la planificació periòdica de menús i dietes especials, en línia freda i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments.

Per planificar els menús l'adjudicatària valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

L'alimentació de les persones usuàries haurà d'acomplir els següents requisits:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de 5 setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any.

Els menús es canviaran 4 cops a l'any, coincidint amb el canvi d'estació, (primavera, estiu, tardor i hivern).

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents els propis de les tradicions i festes populars que es celebren: Castanyada, Sant Jordi, Solsticis (estiu/hivern), Carnestoltes...

L'adjudicatària haurà de presentar a requeriment de l'IMSS la informació dels productes que siguin necessaris per elaborar els menús que formin part d'aquest contracte.

Estructura dels menús

Els àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.

Estaran compostats de la següent manera:

- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, hortalisses, verdures i patates.
- **Segon plat:** Carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no podran ser amanida.
- **Postres:** Fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivat amb una freqüència de 1-2 dies a la setmana.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Café, té o infusions (amb llet). Aquests productes hauran de ser provinents de comerç just o agricultura ecològica.
 - S'utilitzarà oli d'oliva per amanir els plats que, segons normativa.
 - L'aigua que se servirà serà de subministrament urbà i en gerres. En la modalitat pícnic es donarà aigua embotellada individual.

L'adjudicatària donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides com a màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.

La freqüència setmanal que contemplarà la programació de menús serà en termes generals la que figura a continuació, tot i que podrà variar depenent de la dieta prescrita a les diferents persones usuàries:

GRUPS D'ALIMENTS	7 DIES
ENTRANTS	
Amanides variades	7
PRIMERS PLATS	
Arròs	1
Llegums	2
Pasta	1
Hortalisses i verdures	3
SEGONS PLATS	

Carns	3
Peixos	2
Ous	2
GUARNICIONS	
Verdures (cuita o fresca), hortalisses, arròs, pasta, patates	7
POSTRES	
Fruita fresca i de temporada	5
Làctics o derivats	2
Cafè, infusions o tes (amb llet si es desitja)	7

En quant a la configuració dels menús:

- S'ha d'oferir llegum com a mínim 2 o 3 cops a la setmana.
- S'ha d'oferir proteïna d'origen animal en el segon plat (carn, peix, ous) com a màxim 6 cops a la setmana. En els àpats restants, el segon plat ha de ser a base de proteïna vegetal (principalment, llegums o derivats).
- S'ha d'oferir carn en el segon plat (inclou blanca i vermella o processada) com a màxim 2 cops a la setmana, amb una freqüència màxima d'1 dia de carn vermella a la setmana, sense superar 4 cops al mes de carn vermella.
- L'adjudicatària donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.
- L'adjudicatària no podrà oferir més de 4 cops al mes begudes ensucrades, brioixeria, galetes, cereals d'esmorzar, productes làctics ensucrats, batuts de llet o de fruita ensucrats, pastissos, gelats, lliminadures; dels quals màxim 2 cops al mes podran ser postres làctiques ensucrades (iogurt de gustos, batuts, flams, natilles, cremes de xocolata, cremes, mousses...).
- Queda terminantment prohibit oferir begudes energètiques.

Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

Grup d'aliments	Quantitat mínima per ració	Observacions
Cereals i farinacis	60–80 g en cru	Font principal d'energia

(arròs, pasta, patata, pa)	150–200 g cuits	
Verdures i hortalisses	200 -300 g cru	Preferentment de temporada
Fruita fresca	150 -200 g cru	1 peça 4-5 dies a la setmana
Llegums	60–80 g en cru 150–200 g cuits	Alternativa proteica vegetal
Carn magra o aus	120–150 g en cru 100–125 g nets	Font de proteïna d'alt valor biològic
Peix	150 -200 g en cru 125–150 g nets	Preferiblement blau 1–2 cops/setmana
Ou	80-125 g	Alternativa proteica completa
Formatge curat	30-40 g	Font proteica i de calci, amb moderació
Formatge fresc	100-125 g	Baix en greix, alt en proteïna
Làctics (iogurt, llet) naturals	125-200 ml	1 ració/dia com a mínim de 2-3 dies a la setmana
Fruits secs (ametlles, nous)	15-20 g	Font de greixos saludables
Oli d'oliva verge extra	10-15 ml	Sempre disponible durant l'àpat
Aigua	250-300 ml	Sempre disponible durant l'àpat
Cafè (amb llet o sol)	150-200 ml	Opcional, amb cafetera de filtre
Pa (complement o ració)	40-60 g	Acompanyament habitual

Per tal de fomentar el consum de productes provinents d'agricultura ecològica, de proximitat i de comerç just, l'adjudicatària haurà de vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries i al moment de l'any.

- Fruïtes i verdures: han de ser fresques i de temporada en un mínim d'un 75% del total de número de referències a adquirir (segons el calendari de l'annex 1 de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació publicat a la Gasetta Municipal el 7 de desembre de 2022).
- Llegums: llenties, cigrons, mongetes blanques, pintes, pèsols, faves tendres...

- Peix i marisc: rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà, salmó, sèpia, calamars, musclos, gambes, escamarlans... No s'admetran peixos com perca, panga, caella, ni tilàpia.
- Carns: pollastre, vedella, xai, porc, conill, gall d'indi...
- Oli: us d'oli d'oliva verge extra.
- Cafè i xocolata: han de ser de comerç just o equivalent, d'acord amb la definició establerta a la Resolució del Parlament Europeu sobre Comerç Just i Desenvolupament (T6-0320/2006), sempre que al mercat hi hagi oferta.
- S'evitarà la presència de productes pre-cuinats.

L'adjudicatària ha de garantir la procedència ecològica dels següents productes, amb l'estacionalitat assenyalada

Productes	Estacionalitat ecològica
VERDURES	
Bròquil, coliflor i romanescu	Novembre - febrer
Carbassa	Setembre - març
Mongeta tendra	Juny – novembre
Albergínia	Març - octubre
Api	Octubre - abril
Bleda	Octubre - maig
Nap	Octubre - maig
All	Tot l'any

Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades per les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant presentació d'informe mèdic al professional referent de Serveis Socials Bàsics.

S'hauran d'incloure les següents dietes i les seves combinacions:

1. Basal o normal	10. Astringent
2. Hiposòdica	11. Protecció gàstrica
3. Hipocalòrica	12. Vegetariana
4. Hipercalòrica	13. Per motius culturals o religiosos (sense porc)

5. Per a diabètic	14. Al·lèrgia/Intolerància
6. Colesterol-Dislipèmia	15. Vegana
7. Sense llegums	16. Dieta rica en ferro
8. Sintrom	17. Renal
9. Sense peix	18. Sense carn

Totes elles, a la vegada, es podran presentar com a:

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

Qualitat dels productes

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària estaran subjectes a la normativa legal vigent. Els proveïdors de les matèries primeres i els productes estaran acreditats i subjectes a la normativa vigent, tot responsabilitzant-se l'adjudicatària de les possibles alteracions dels productes. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

L'adjudicatària haurà de garantir que la qualitat organolèptica, la presentació, la varietat i el gust dels plats servits durant l'execució del contracte sigui equivalent a la mostrada en la prova de tast.

Requisits de qualitat:

- Els plats han de ser elaborats amb tècniques de cuina casolana, evitant l'ús d'ultra processats
- Els ingredients han de ser productes frescos, de temporada, amb traçabilitat garantida. Es prioritzarà l'ús de proveïdors locals i circuits curts.
- La rotació de menús ha de tenir una periodicitat mínima de 5 setmanes. No es permet la repetició de plats més d'un cop per setmana, ni menús /ingredients monòtons.
- Respecte a les dietes, l'adjudicatària ha de garantir el compliment estricte de les dietes prescrites (textura, al·lèrgies, restriccions culturals o religioses). S'haurà de documentar l'adequació de cada menú.
- Presentació i gust: els plats han de mantenir una presentació acurada i un gust equilibrat, equivalent al que es va mostrar en la prova de tast.

Cada vegada que l'IMSS ho requereixi, l'adjudicatària presentarà:

- Factures i/o albarans que acreditin la traçabilitat del producte i el compliment pel que fa a productes ecològics. Les certificacions expedides pels organismes autoritzats per aquestes regulacions (com el CCPAE a Catalunya) serà suficient per a verificar l'acompliment d'aquest criteri.
- Documentació que acrediti la traçabilitat del producte i el compliment dels criteris mediambientals i de proximitat, aportada pel distribuïdor del producte.
- Factures que acreditin la compra de productes procedents d'empreses d'economia social.

Es revisarà a través d'auditories tècniques, les queixes i suggeriments dels usuaris i enquestes de valoració.

Compliment de la normativa relativa a la prevenció del malbaratament alimentari.

L'empresa adjudicatària haurà de complir les obligacions derivades de la Llei 1/2025, d'1 d'abril, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentari, així com de la Llei 3/2020, d'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris, i de la resta de normativa que resulti aplicable durant la vigència del contracte.

Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

Les empreses adjudicatàries hauran de complir la normativa higiènica-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent:

- Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici);
- Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i
- Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell (modificat pel Reglament (UE) 2017/228 de la Comissió, de 9 de febrer de 2017), que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.
- Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris i la normativa per al control del contingut efectiu dels productes alimentaris envasats.

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'adjudicatària.

L'adjudicatària s'obliga a comunicar de manera immediata a l'IMSS, qualsevol anomalia de caràcter higiènica-sanitària que detecti en els espais-menjador.

En els espais-menjador on s'ofereix el Servei Àpats en Companyia, l'adjudicatari haurà de designar una persona responsable per fer els controls i registres en l'espai-menjador.

Transport de la cuina central

El transport dels aliments des de la cuina central fins l'equipament es durà a terme garantint la cadena de fred, tal i com estableixen les normatives.

Els vehicles de transport dels aliments han de complir la normativa alimentària i, a més, minimitzar les emissions de CO₂.

Els envasos per al transport dels aliments han de ser reutilitzables.

Vaixella, coberta i parament de taules

L'equipament disposa de material inventariat de cuina i menjador i l'empresa adjudicatària està obligada a fer-los servir i reposar aquells materials que es perdin, trenquin o deteriorin.

Els àpats han de servir-se sobre estovalles de roba, es podran fer servir tovallons d'un sol ús. És responsabilitat de l'adjudicatària la neteja i manteniment de l'aixovar del servei.

En el cas que sigui necessària la utilització de parament d'un sol ús (tovalles i tovallons), aquests hauran de ser de paper 100% reciclat.

Neteja de les instal·lacions, gestió i prevenció de residus.

L'adjudicatària és responsable de la neteja i ordre de la cuina, el menjador i altres dependències usades en el servei.

Ha de subministrar el material de neteja per fer-ho.

L'adjudicatària posarà especial cura en la neteja dels estris de cuina, l'aixovar i els terres de les dependències utilitzades. Es garantirà que, un cop utilitzats, queden en perfectes condicions per ser utilitzats en altres usos.

L'adjudicatària haurà de presentar a l'inici del contracte un Pla de prevenció del malbaratament alimentari.

L'adjudicatària retirarà els residus amb la classificació i dipòsit al lloc adient dels mateixos.

Maquinària eficient

En cas que sigui necessària la renovació o substitució de l'equipament de la cuina, els nous aparells hauran de tenir una classificació energètica mínima de nivell C.

Altres criteris per a la gestió del menjador

El servei inclou les activitats de parar i desparar la taula, emplatat els menús i servir-los, reposar setrillers, sucres, salers i condiments, subministrar tovallons i altres elements comuns en un menjador col·lectiu.

Els àpats hauran de ser puntuals segons els horaris exposats en un lloc públic.

L'IMSS podrà revisar el contingut dels menús, la preparació i la manipulació.

L'adjudicatària passarà enquestes de satisfacció semestral i en trametrà els resultats a l'IMSS quan es requereixin o en els indicadors periòdics.

5.5 Gestió econòmica del servei

En relació amb la gestió econòmica del servei, l'adjudicatària ha de desenvolupar les activitats següents:

- Fer les inscripcions d'acord amb les directrius i eines municipals.
- Cobrar els preus de co-pagament, setmanalment, a la bestreta, lliurant a les persones usuàries els corresponents rebuts.
 - Les suspensions temporals del servei implicaran el no pagament sempre que no estigui fet l'encàrrec. La duració d'una suspensió temporal no pot ser superior a 1 mes si ha sigut informat, i màxim de 10 dies consecutius si no ha sigut informat de l'absència.
- Gestionar, amb el professional referent, els impagats, que es comunicaran al professional de referència i al responsable municipal.
- Mensualment, amb la factura, L'adjudicatària lliurarà un full resum amb les persones usuàries, els àpats servits, els no servits, àpats addicionals, ingressos, impagats, gestions realitzades.
- Treballar amb l'aplicatiu facilitat per Servei d'Àpats en companyia.

5.6 Aportacions de les persones usuàries

Les persones usuàries participen en el copagament del servei d'àpats en companyia d'acord amb barems establerts per l' IMSS, segons ingressos, que calcula el/la professional referent de Serveis Socials Bàsics.

5.7 Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment amb una durada mai superior a 1 mes natural quan es prevegi l'absència de la persona usuària per raons voluntàries (vacances, estada a casa d'un familiar...) o forçoses (hospitalització, sòcio-sanitari...).

En aquests casos, l'adjudicatària no farà la comanda de l'àpat quan la persona usuària o persona autoritzada hagi avisat (sigui personalment o al telèfon gratuït que l'adjudicatària faciliti) que no en farà ús del servei. En el cas que sigui el/la professional referent qui ho comuniqui, aquest/a ho farà mitjançant correu electrònic.

L'inici de la interrupció es farà efectiva en el moment que afecti a la nova comanda de menús, no a la data que ho comunica la persona usuària. La interrupció finalitzarà a partir de la data que la persona comunica que es reincorpora al servei. El/la treballador/a del menjador farà la comanda de l'àpat segons els terminis fixats i amb la conformitat del l'IMSS, tot informant a la persona usuària del dia que serà efectiu.

En cap cas, la duració d'una interrupció pot ser superior a 31 dies naturals consecutius. L'adjudicatària informará a les persones usuàries del procediment a seguir davant la interrupció del servei i del fet que una vegada donat de baixa, per reprendre el servei haurà d'iniciar el procés d'alta tot demanant hora al seu professional referent dels serveis socials bàsics.

Quan la persona usuària s'absenti sense comunicar-ho més de 3 dies seguits, el/la dinamitzador/a informará al/a la supervisor/a i aquest/a al professional referent mitjançant correu electrònic.

Caldrà fer baixa del servei quan la Interrupció del temporal superi 31 dies naturals consecutius.

5.8 Programa de dinamització de les persones usuàries

El servei d'àpats en companyia es caracteritza per oferir un acompanyament social a les persones, al mateix temps que fan l'àpat del migdia. En aquesta línia, es desenvolupa el programa d'atenció i dinamització que té l'objectiu de facilitar la interrelació social entre els assistents al servei d'àpats en companyia i la creació de vincles que puguin contribuir a reduir la soledat no desitjada.

Aquest programa inclou les activitats següents que ha de dur a terme l'adjudicatària:

- Facilitar un espai relacional i acollidor, que faciliti la interacció.
- Acollir les persones usuàries facilitant la seva adaptació. Durant l'acollida es recollirà la informació no facilitada pel professional derivant: necessitats de règim alimentari, preferències i gustos.
- Explorar les expectatives de grup, relacionals i de lleure i fer una aproximació de la situació física i cognitiva de la persona. Es tindrà cura en la presentació del nou comensal a la resta de companys i es vetllarà per l'acollida.

- Facilitar el nexa entre el servei d'àpats en companyia i l'oferta d'activitats dels casals de persones grans o entitats properes. Caldrà conèixer l'oferta d'activitats de lleure i formació del territori.
- Realitzar un seguiment de les persones usuàries, coordinat amb els serveis socials aspectes rellevants que es puguin detectar.
- Dissenyar, executar i avaluar mensualment la programació d'activitats. Facilitar els materials i estris necessaris pel bon funcionament de les activitats.
- Promoure la participació de les persones usuàries, fomentar la relació i la comunicació.
- Establir els sistemes de registre per al control de l'activitat i resultat i fer la memòria anual.

6 METODOLOGIA

6.1 Principis

L'atenció a les persones que resideixen als apartaments es fonamenta en els següents principis:

1. El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
2. **Expertesa i coneixement** referides a la qualitat tècnica de les atencions.
3. La **privacitat** de l'usuari que resideix en els apartaments, i **confidencialitat** de les dades de les persones residents.
4. **L'autonomia**. Es potenciarà el manteniment de l'autonomia de les persones residents dels apartaments, la presa de decisions i el control de la seva vida, potenciant les habilitats, recursos i xarxes per permetre la màxima autonomia.
5. **La participació**. Les persones residents als apartaments i, en el seu cas, el seu entorn proper, seran informats del funcionament de l'equipament i de tot el que en ell succeeix i es facilitarà la participació en la presa de decisions mitjançant canals estables de participació, tant individuals com col·lectius.
6. La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona.
7. **Reconeixement de l'entorn**, com a persones clau en l'atenció de la persona.

6.2 Treball interdisciplinari

L'atenció que es presta implementarà la metodologia de treball interdisciplinari, vehiculant una intervenció cohesionada i integral dels/de les professionals que ha d'orientar-se segons el model d'atenció centrada en la persona. Cada rol professional aportarà i contribuirà en el procés de valoració i atenció des del saber i l'expertesa que li és pròpia. Així mateix, s'incorporarà la participació de les persones usuàries i dels seus familiars, si s'escau.

Els objectius del model interdisciplinari són:

- Proporcionar una atenció integral i ajustada a la individualitat i entitat de cada persona.
- Fer el seguiment de les persones ateses i adaptar l'atenció a les seves necessitats.
- Realitzar una avaluació continuada dels resultats de l'atenció.
- Unificar els criteris d'actuació per donar continuïtat a l'atenció.

Conèixer i coordinar el treball dels/de les professionals vers les persones ateses, per millorar l'atenció.

6.3 El Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP)

És el model d'atenció on la persona esdevé el centre de tota la intervenció, amb el màxim respecte vers la seva voluntat, les seves preferències, la seva història. Els apartaments es caracteritzen per ser espais d'allotjament individual (o, excepcionalment per a dues persones) en els que les persones han de poder desenvolupar la seva via de forma autònoma, el servei els proveirà dels suports que puguin necessitar procurant oferir opcions diverses per tal que s'adaptin a les preferències de les persones.

- La persona usuària disposa d'un espai personal, privat i íntim que ha de ser respectat.
- S'ha de promoure i facilitar l'exercici actiu dels drets de les persones.
- S'ofereix suport per donar continuïtat al projecte personal i acompanyar en les adaptacions que suposa el canvi de residència per a les persones quan s'incorporen als apartaments.
- S'actua des de l'atenció integral dels residents dels apartaments, destacant 3 moments d'atenció:
 - **Acollida:** Facilitar la integració de la persona a la comunitat de residents dels apartaments i adaptació a la seva dinàmica.
 - **Estada:** l'objectiu és d'atendre correctament les necessitats de la persona gran.
 - **Comiat:** l'objectiu és l'acompanyament en el procés de sortida de l'equipament.
- Els professionals actuaran de la mateixa manera en tots els casos.

6.4 Instruments per al funcionament de l'equipament

L'equipament dels Apartaments Tutelats Pau Casals està conformat, com s'ha definit en apartats anteriors, per una diversitat de serveis i programes que requereixen d'una intervenció interdisciplinària per tal d'oferir els suports adients a les persones que hi resideixen.

Els principis de la intervenció han quedat recollits en els apartats anteriors i en aquest es recullen els instruments que són imprescindibles per a una atenció integral, integrada i personalitzada.

6.5 Expedient individual

L'expedient assistencial és el dossier que conté la informació de l'atenció feta a la persona resident. És personalitzat, individual i d'ús per l'equip interdisciplinari.

L'expedient individual inclou els següents elements que seran descrits posteriorment:

- Dades personals de la persona resident de l'apartament.
- Documentació personal (còpia escanejada).
- Dades de localització de les persones de la seva xarxa familiar o social; cal identificar la persona de referència a la que avisar en cas d'emergència.
- Documentació referent a l'estat de salut: informe mèdic, pla de medicació, targeta sanitària.
- Contracte assistencial.
- Signatura de l'acceptació del Reglament intern
- Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI).
- Registres.

6.6 Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI)

És el pla d'intervenció individual que disposa cada habitant dels apartaments tutelats on consten els objectius i activitats que es fixen per tal prevenir, mantenir i millorar les seves habilitats.

El PIAI és individual i personalitzat, parteix del diagnòstic que reflecteix la situació inicial de la persona i s'actualitza periòdicament. S'han de tenir en compte els següents aspectes:

- En l'elaboració del diagnòstic s'utilitzaran eines estandarditzades que permetin l'objectivació de la situació i s'inclourà la valoració que fa la pròpia persona de la seva situació.
- El diagnòstic ha de permetre mesurar l'evolució de la situació de la persona.
- El PIAI s'ha d'elaborar durant els primers 30 dies naturals a partir de la data de l'ingrés de la persona usuària als apartaments, i fer-ne el seguiment cada 6 mesos, amb la participació de la persona resident dels apartaments, fent les adaptacions adequades de llenguatge per tal que es garanteixin els principis del model d'atenció centrada en la persona.
- Podrà participar també en la seva elaboració la família de l'habitant dels apartament, si aquest/a ho considera adient.
- Els continguts del PIAI seran, com a mínim: els objectius de la intervenció, les actuacions i activitats que es duran a terme i la periodicitat estàndard de la revisió.
- El PIAI és la base del pla d'intervenció en el marc dels apartaments tutelats, per tant, tot i que s'ha d'establir una periodificació de les revisions, està obert a la revisió contínua per adequar-lo als canvis de la persona. En tot cas, cal garantir una revisió mínima del PIAI cada 6 mesos.
- L'avaluació continua i les modificacions del PIAI es treballaran amb la persona habitant de l'apartament.

- El PIAI són documentació essencial de les persones residents dels apartaments i cal que estiguin arxivats i degudament custodiats, conjuntament amb tota la documentació referent a la persona, així com el registre de les actualitzacions.
- Els PIAI són la base per al treball de l'equip interdisciplinari en quant al seguiment de les persones residents. S'ha d'establir una calendarització que garanteixi que mensualment es revisarà l'evolució de totes les persones.
- En el moment inicial d'elaboració del PIAI, s'informarà a la persona resident de l'existència del Registre de Voluntats Anticipades i se li donarà suport per fer el tràmit, en cas que es mostri interessada. La decisió de la persona respecte a l'ús d'aquest registre s'anotarà al PIAI.

Els elements formals del PIAI són:

- Dades personals del resident.
- Dades de l'alta en l'apartament tutelat: data i origen.
- Dades del PIAI: data de realització i dates d'actualització.
- Valoració de les àrees social, funcional, cognitiva i de salut.
- Valoració de la percepció subjectiva de la qualitat de vida.
- Planificació de la intervenció:
- Objectius per a cada una de les àrees valorades
- Activitats previstes per a cada objectiu amb els professionals responsables de cada objectiu
- Identificació dels professionals de l'equip que han d'intervenir amb el/la resident, determinant els moments i les funcions. Caldrà establir un professional de referència per a cada persona gran.
- Programació de les avaluacions previstes del PIAI, d'acord als indicadors de mesura definits.

6.7 Contracte assistencial

Es tracta del document escrit amb el que la persona resident dels apartaments, L'adjudicatària i l'IMSS signen i accepten les condicions de prestació del servei.

Les característiques del contracte assistencial són:

- Ha d'estar signat per les tres parts del contracte: persona resident, adjudicatària i l'IMSS.
- Serà personalitzat per a cada resident, contenint les dades personals i de relació econòmica amb el servei.
- El document del contracte serà tractat amb la garantia a la confidencialitat que correspon.
- L'adjudicatària elaborarà els contractes, seguint model facilitat per l'IMSS.
- És responsabilitat de l'adjudicatària la signatura d'aquest contracte per part de la persona resident i de la pròpia l'adjudicatària, el mateix dia d'ingrés.
- És responsabilitat de l'adjudicatària gestionar la signatura de totes les parts.
- L'adjudicatària lliurarà còpia a la persona resident i arxivarà una altra a l'expedient individual.
- El contracte té validesa temporal, al marge dels canvis L'adjudicatària.

- Les diferències de tracte cap algun resident hauran de constar en un annex al contracte, signat igualment per a les tres parts.
- El canvi d'adjudicatària no implica canvi dels contractes que seran subrogats pel nou L'adjudicatària.
- Els contractes hauran de contenir un annex l'inventari complet dels mobiliari i electrodomèstics que hi ha a habitatge a la data de l'ingrés, compromentent-se a reposar el mateixos en cas de desperfecte.

6.8 Registres

Els registres són els documents que permeten valorar l'evolució quotidiana dels i de les persones usuàries i s'incorporen a l'expedient assistencial. Els registres es faran seguint les instruccions dels protocols.

Els registres mínims que han de ser recollits són:

- Registre dels fets significatius de l'evolució de cada resident (ex. caigudes, altes i baixes, ...)
- Registre de l'administració de medicació en el cas que es faci.
- Registres atenció i suport ABVD esporàdiques
- Registre de la participació del resident en les activitats previstes.
- Registre de derivacions sanitàries
- Registre d'entrega del Reglament de Règim Intern.
- Registre de la neteja diària, setmanal i mensual, tant de les zones comuns com dels apartaments.
- Registre de la bugaderia comunitària.
- Registre de les petites reparacions i el manteniment dels serveis comuns.
- Registre de reclamacions.
- Registre de comunicat d'incidències a les persones.
- Registre control mobilitat
- Registre d'utilització de la clau mestra.

Al llarg del contracte i les seves pròrrogues poden acordar-se altres registres.

La gestió dels registres ha de reunir les següents característiques:

- Els/les professionals de l'equipament han de tenir un espai de temps, dins de la jornada laboral, per registrar totes les actuacions assistencials fetes.
- Els registres han d'estar informatitzats i s'arxivaran en format digital en l'expedient individual. Serà responsabilitat de l'adjudicatari, complir les mesures de seguretat i protecció de dades.
- La direcció de l'equipament ha de determinar quin professional omplirà cada registre.
- Els professionals, sempre que tinguin relació directa amb la persona, tindran accés al contingut del seu expedient, preservant sempre la confidencialitat.
- L'accés a l'expedient personal de les persones usuàries no estarà permès a estudiants, voluntaris, alumnes de pràctiques i personal de serveis complementaris; en el cas que fos necessari accedir a certa informació, ho farien sota la supervisió dels professionals tècnics de l'equip.

6.9 Protocols

Els protocols són una eina d'ús professional que faciliten la unificació de criteris d'atenció als residents, ja que sistematitzen la metodologia de treball i unifiquen la tasca.

Els protocols han d'estar tots digitalitzats, seguint el mateix disseny i format, i disponibles per a tot l'equip de professionals en tot moment.

Caldrà complir amb la legislació vigent de protocols de funcionament obligatoris a l'equipament

És responsabilitat de l'adjudicatària definir els protocols durant el primer mes de contracte, aquest contingut s'acordarà amb l'IMSS, que en serà propietari.

Cadascun dels protocols ha de tenir els següents continguts:

- Definició de la matèria que regula i els seus objectius.
- Població a qui va dirigit o situació que pretén abordar, professionals implicats i descripció de l'actuació.
- Observacions i recomanacions.
- Data d'elaboració, d'aprovació, de revisió, motius de la revisió i professionals implicats en la revisió.
- Signatura obligatòria de la direcció tècnica comproment-se a vetllar pel seu compliment.
- Signatura del/de la resident si s'escau.

Els protocols mínims obligatoris que ha d'elaborar l'adjudicatària són:

- Acollida i adaptació de les persones usuàries a l'equipament.
- Protocol d'higiene personal
- Acompanyament en el final de la vida i la mort.
- Protocol d'autorització i gestió econòmica
- Neteja dels espais comuns, del mobiliari i del parament de l'equipament.
- Bugaderia de roba comuna de l'equipament
- Manipulació dels aliments.
- Seguiment de les activitats quotidianes.
- Manteniment de l'equipament.
- Actuacions i derivacions al servei d'urgències sanitàries.
- Comunicació d'incidències a l'IMSS.

Al llarg del contracte i les seves pròrrogues es poden definir altres protocols acordats amb l'IMSS.

6.10 Normes funcionament intern

Document que regula el funcionament normatiu del servei i que han de conèixer i complir les persones usuàries.

El contingut de les Normes de funcionament intern de l'equipament l'integren els següents aspectes:

- Les característiques de l'equipament, els serveis i els horaris de cadascun dels serveis i de l'equipament en general.
- Els canals d'accés i les condicions econòmiques
- Les condicions de funcionament general, que inclouen normes de convivència
- Les causes de suspensió o cessament del servei
- Els drets i deures de les persones usuàries dels serveis
- Normes de convivència
- El sistema de queixes i suggeriments
- Els òrgans de participació d'acord amb el que estableix el capítol IV del Decret 202/2009, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

Les normes de funcionament intern ha de ser exposat en el tauler d'anuncis i s'ha de lliurar a totes les persones usuàries de l'equipament, que en signaran una declaració de recepció que constarà en el seu expedient individual. Es farà una versió lectura fàcil per facilitar-ne la difusió i en el moment de l'accés a l'equipament s'explicarà a les noves persones residents el seu contingut.

Qualsevol proposta de canvi de continguts de la norma haurà de ser debatuda i consensuada en el consell de centre de l'equipament i aprovada, posteriorment, per l'IMSS.

6.11 Procés d'alta i baixa de l'equipament

Els processos d'altres i baixes requereixen d'una especial atenció, per una banda quan les persones arriben a l'equipament han de rebre l'acompanyament adient perquè se sentin ben rebudes i acollides i en el cas que la sortida sigui vers un altre recurs, cal que la transició es faci de la manera més adaptada a la situació de la persona.

Els objectius que es volen assolir en aquest procés són:

- Garantir que la persona que s'incorpora a l'equipament disposa de tota la informació i l'acompanyament per facilitar la seva integració en la comunitat.
- Facilitar el procés de sortida de l'equipament, tant a la persona com a la resta de la comunitat.

El procés d'alta en l'equipament es farà de la manera següent:

- Es seguirà el protocol d'acollida i adaptació a l'equipament, que es complementa amb un pla per ubicar la persona usuària al barri, per tal que conegui els serveis bàsics i els requisits d'accés d'aquests.
- El termini màxim per fer efectiu l'ingrés són 5 setmanes des de l'acceptació de la persona usuària.
- Prèviament a l'alta es realitzarà una visita a l'equipament amb la persona resident on se li lliurarà, per escrit, tota la documentació que ha d'aportar i els compromisos que adquireix amb l'alta a l'equipament.
- L'adjudicatària dissenyarà, si cal, un pla d'accés progressiu de la persona resident. Durant el període d'accés progressiu la persona resident haurà de pagar la totalitat de la plaça.
- És responsabilitat de l'equip professional l'adaptació de les noves persones usuàries a l'equipament, facilitant el coneixement del funcionament i promovent la relació de bon veïnatge amb la comunitat de residents.

El procés de baixa es farà de la manera següent:

- El procés de sortida ha de contemplar les diferents situacions que poden donar lloc a una baixa en l'equipament.
- En el cas que les condicions de la persona s'hagin modificat impedint que pugui ser autònoma, l'equip professional, en coordinació amb l'equip de serveis socials, buscarà i tramitarà el recurs més adient.
- L'equip professional farà l'acompanyament a la persona per tal que faci el procés de sortida de forma que es garanteixi el respecte als seus drets i la dignitat.
- L'equip professional vetllarà per les situacions de risc (patologies mentals, deteriorament cognitiu ...) treballant per l'assignació dels recursos que permetin minimitzar-lo i fent les derivacions necessàries.
- L'equip professional donarà suport i acompanyament a les persones, si s'escau en etapa de final de vida, tant a les persones en aquesta situació com a l'entorn més proper de l'equipament.

7 RECURSOS HUMANS I MATERIALS

7.1 Criteris generals

Els perfils professionals s'hauran d'ajustar a allò que el Decret 284/1996, de 23 de Juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, determina per a aquest tipus d'establiments per tal de garantir les funcions que tenen encomanades.

Són criteris i requeriments generals relatius a l'equip professional designat per a la prestació dels serveis objecte d'aquest plec, els següents:

- L'adjudicatària ha de tenir el personal d'atenció directa i indirecta necessari per complir els objectius establerts i donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses.

- L'adjudicatari ha de mantenir un horari mínim de presència professional a l'equipament i de gestió dels espais comuns:
 - De dilluns a divendres, entre les 9:00 i les 20:00 h, de dilluns a divendres durant tot l'any
 - Els dissabtes, diumenges i festius, entre les 9:30 i les 19:30 h.

En aquest horari es garantirà la presència mínima d'un/a professional (auxiliar de geriatria o caràcter tècnic).

- Tot el personal necessari per prestar aquests serveis serà contractat per l'adjudicatària del servei, que serà la responsable de la seva selecció.
- L'adjudicatària només podrà subcontractar amb tercers la realització de prestacions accessòries del contracte, essent aquestes únicament les prestacions que no impliquin atenció directa als persones usuàries, sempre que es comuniqui a l'IMSS. En tot cas l'adjudicatària assumirà la total responsabilitat de l'execució del contracte davant de l'Administració.
- El personal d'atenció directa ha de ser seleccionat per la seva capacitat personal i formació tècnica adequada.
- El personal que presti els serveis de neteja, consergeria i manteniment, no podrà formar part del personal que presti els serveis d'atenció directa.
- Tot el personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de prestació dels serveis.
- En el cas d'incorporació de nous/noves treballadors/es, l'adjudicatària haurà d'oferir un pla d'acollida que garanteixi que, en el moment de la incorporació efectiva, el/la treballador/a disposa dels coneixements mínims imprescindibles de les tasques que ha de fer.
- L'adjudicatària haurà de cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, permisos, o altres causes anàlogues, així com garantir la cobertura de les vacances en les categories professionals previstes, i garantir la presència diària dels professionals d'acord amb els requeriments mínims i la ràtio de personal.
- En els casos de baixa laboral dels professionals tècnics, a partir dels 15 dies, s'ha d'enviar a l'IMSS la documentació que acrediti la contractació (contracte, titulació acadèmica i CV) d'un/a nou/ nova professional que substituirà el/la que està de baixa.
- L'adjudicatària ha de tenir un quadre de presències que lliurarà cada mes a l'IMSS durant els 5 primers dies del mes amb la distribució horària prevista per al mes en curs i complint la ràtio mínima obligatòria per al personal d'atenció directa i indirecta.
- L'adjudicatària lliurarà cada mes a l'IMSS durant els 5 primers dies de cada mes, la plantilla omplerta amb les dades del personal adscrit i suplent referent al mes anterior, amb el detall d'altres, baixes i suplències.
- L'adjudicatària farà seguiment i control del nivell d'absentisme laboral, per assegurar que es mantingui dins dels nivells del sector.

- L'alumnat en pràctiques i/o les persones fent tasques de voluntariat en cap cas es computaran als efectes de la ràtio de professionals d'atenció directa o indirecta.
- L'alumnat en pràctiques estarà amb un conveni adjudicatària-escola i sota la cobertura de l'assegurança escolar.
- Tota la plantilla d'atenció directa haurà d'exercir les seves funcions de manera presencial donat que és una característica intrínseca per al desenvolupament de la seva tasca de manera eficient i eficaç.
- L'adjudicatària farà les avaluacions del nivell de desenvolupament de les funcions del lloc i del nivell de competències i habilitats dels professionals adscrits al servei, assegurant el bon compliment de les seves tasques professionals. Aquesta avaluació es farà de manera periòdica, mínim una vegada a l'any.
- L'IMSS té la potestat per dur a terme les inspeccions que consideri necessàries, amb o sense avís previ, a fi i efecte de comprovar en tot moment el compliment de les ràtios de totes les categories professionals, tant en atenció directa com indirecta, requerits en aquest Plec.

7.2 Perfils i funcions

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest plec, l'adjudicatària ha de tenir el personal d'atenció directa i indirecta necessari per complir els objectius que s'estableixen en aquest Plec i donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses.

A continuació figuren els perfils requerits pel servei objecte d'aquest plec, amb el detall d'hores requerides, vacances i baixes a cobrir, i substitucions:

hores efectives/any	Apartaments Tutelats	Àpats en companyia	Total h/any	ETC	Vacances a cobrir
Direcció	1772		1772	1	
Treballador/a social	1772		1772	1	
Educador social*	1616	156	1772	1	
Gerocultor/a**	6176	913	7088	4	x
Neteja Apartaments	3544		3544	2	x
Neteja Zones Comuns***	1418	365	1783	1	x
Consergeria	1772		1772	1	x
Manteniment	443		443	0,25	x

* 3h/setmana servei Àpats

** 2,5h/dia servei Àpats

*** 1h/dia servei Àpats

7.3 Direcció Tècnica

L'equipament tindrà un/a responsable de la direcció tècnica segons el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

L'IMSS ha d'aprovar el seu nomenament. Ha d'estar en possessió d'una titulació mínima de grau universitari, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i/o de la salut, i una experiència mínima de dos anys relacionada amb la gestió i coordinació de centres.

Horari:

La Direcció tècnica de l'equipament ha de tenir una presència de jornada completa, distribuïdes de dilluns a divendres, en un horari que serà fixat per l'adjudicatària i consensuat amb l'IMSS.

Horari mínim de presència de 9:30 – 14:00 de dilluns a divendres i la resta flexible segons necessitats dels serveis, garantint un mínim d'una tarda a la setmana, de 15:00 a 19:00.

La direcció ha de disposar de dedicació exclusiva i flexibilitat horària per tal que s'inclogui en la seva activitat la seva presència en celebracions i situacions excepcionals tant en cap de setmana com en horari nocturn.

Dedicació: 50% a l'atenció de les persones usuàries i l'altre 50% a la gestió de l'equipament i l'equip.

Aspectes generals:

- La Direcció tindrà la responsabilitat de tot el que succeeixi en el centre i serà responsable del comunicar-se amb l'IMSS (protocols d'incidències).
- L'adjudicatària haurà de facilitar un mòbil de feina que serveixi d'instrument de localització en el moment en que l'IMSS ho consideri adient i necessari.
- L'adjudicatària haurà de garantir de manera permanent la presència del personal de direcció.

Funcions:

En relació a l'equipament:

- Ser responsable de l'organització de l'equipament: planificar, dirigir i supervisar tots els serveis, activitats i programes de l'equipament i de l'equip de treball.
- Elaborar la memòria anual del servei i lliurar els indicadors demanats, amb fiabilitat i puntualitat.

- Vetllar per l'acompliment de la normativa vigent i garantir la comunicació amb l'IMSS.
- Garantir l'acompliment del Règim Intern de funcionament i vetllar pel compliment dels drets i obligacions de les persones residents i el respecte a la seva voluntat.
- Vetllar pel compliment dels protocols establerts pel funcionament de l'equipament.
- Vetllar pel bon estat i manteniment de l'equipament.
- Vetllar per a la correcta protecció de dades del servei en compliment de la legislació vigent.

En relació amb l'IMSS i l'entorn de l'equipament:

- Amb la resta de direccions de l'IMSS i de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el tècnic que els representi, per al control i coordinació i seguiment continuat del servei, i de les incidències que s'hi produeixin.
- Amb l'òrgan encarregat de l'administració i manteniment dels habitatges.

En relació a les persones usuàries:

- Garantir l'elaboració, compliment i revisió dels plans d'atenció individual de les persones usuàries.
- Vetllar pel benestar integral de les persones residents, creant amb aquests una comunicació fluïda i eficaç.
- Assignar professionals referents per cada resident, per fer-ne un seguiment més personalitzat.
- Assegurar que totes les persones residents disposen dels serveis de suport i seguiment social que requereixen segons la seva situació
- Garantir una atenció integral de qualitat donant el màxim confort i seguretat a les persones residents.
- Garantir l'acompliment del contracte assistencial que es signa amb la persona resident.
- Vetllar per la correcta gestió de les altes i les baixes d'accés a l'equipament.
- Intervenir en situacions de crisi (dol, conflictes veïnals), en coordinació amb la resta de l'equip.
- Atendre i donar resposta a les queixes i reclamacions de les persones usuàries i/o llurs famílies.
- Coordinar i desenvolupar els projectes de voluntariat i ajuda mútua
- Conduir i dinamitzar les reunions de veïns i les comissions de dinamització.
- Acompanyar a les persones usuàries, en cas necessari, en l'administració econòmica en temes d'impagaments de les quotes de lloguer.

En relació a l'equip professional i altre personal i voluntaris

- Vetllar per la protecció de l'equip professional.
- Planificar i promoure la formació continuada de l'equip professional, facilitant-ne l'accés a tothom.
- Planificar i coordinar l'actuació dels voluntaris de l'equipament.
- Vetllar perquè el personal vagi correctament uniformat e identificat.
- Vetllar per la correcta gestió del personal i la cobertura d'absències.

- Vetllar l'execució dels programes i derivar funcions als membres de l'equip que correspongui
- Vetllar per la formació i actuació dels professionals de l'equip vers el bon tracte a usuaris, la prevenció dels maltractaments i el respecte als seus drets i llibertats.
- En relació amb l'entorn:
 - Coordinar-se amb els serveis i equipaments del territori, en especial els serveis socials de referència.
 - Representar el servei en fòrums, reunions i grups de treball on se'l requereixi

En cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra circumstància que impedeixi temporalment l'exercici de les funcions, aquestes hauran de ser assumides per un/a professional de l'equip tècnic que acrediti la qualificació necessària, sense que sigui exigible la designació d'una nova Direcció Tècnica, sempre que la substitució no superi el període màxim establert en aquest plec.

7.4 Treballador/a Social

Horari:

Ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades, distribuïdes uniformement durant la setmana, amb presència matí i tarda.

Garantirà l'atenció a les persones residents en la franja horària següent:

- De dilluns a divendres: entre les 9:00 i les 20:00 h, distribuint l'horari a criteri de l'empresa, prèvia aprovació de l'IMSS

En el cas de celebracions i situacions excepcionals que es produeixin durant el cap de setmana, es podrà requerir també la presència d'aquest/a professional.

Aquest perfil professional, en vacances o absències puntuals, serà cobert per la Direcció.

Funcions:

- Fer el procés de pre-ingrés del resident.
- Fer l'acollida de la persona quan aquesta s'incorpora a l'equipament i conèixer les expectatives d'aquesta i, en el seu cas, ajustar-les a la realitat del servei.
- Generar i fer un seguiment de la correcte gestió del contracte assistencial.
- Participar en l'elaboració del PIAI de cada resident, amb la resta de l'equip.
- Gestionar les altes, baixes i moviments dels residents.
- Complir els protocols de comunicació establerts amb l'IMSS i l'Ajuntament, referents a la comunicació d'incidències i al funcionament general de l'equipament.

- Coordinar els acompanyaments dels residents a les visites externes i fer-ne seguiment.
- Intervenir en els processos d'acompanyament del dol, tal i com estableix el protocol d'equipament elaborat a tal efecte.
- Intervenir en l'acompanyament i gestió de la despesa econòmica per incrementar les habilitats i recursos personals d'organització.
- Coordinar amb el centre de serveis socials i serveis de salut de referència el seguiment de casos definits.
- Vetllar per que la persona sol·licitant tramiti la sol·licitud al Registre de Sol·licitants d'habitatge públic amb protecció Oficial de la ciutat de Barcelona (RSHPO) i la mantingui actualitzada anualment.

La titulació mínima d'accés i la formació teoricopràctica específica necessària estan recollides en el document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social i es poden consultar al web del Departament de Drets Socials i Inclusió:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursosprofessionals/comite_expertes_i_experts_en_formacio/perfils_professionals/02_atencio_a_persones_grans/pdf/04_persones_grans_07_dts.pdf

7.5 Educador/a Social

Horari:

Ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades, distribuïdes uniformement durant la setmana, amb presència matí i tarda.

Garantirà l'atenció a les persones residents en la franja horària següent:

- De dilluns a divendres: entre les 9:00 i les 20:00 h, distribuint l'horari a criteri de l'empresa, prèvia aprovació de l'IMSS
- 3 hores per setmana dedicades al programa d'Àpats en Companyia.

En el cas de celebracions i situacions excepcionals que es produeixin durant el cap de setmana, es podrà requerir també la presència d'aquest/a professional.

Aquest perfil professional no serà substituït en període de les vacances, però cal garantir presència en el centre per un altre membre l'equip tècnic que la Direcció determini.

Funcions:

Les funcions més rellevants són:

- Dinamitzar el programa d'activitats de equipament, garantint l'adaptació a la realitat de cada resident, fomentant així la seva participació.
- Planificar el **programa d'activitats del servei d'Àpats en companyia**, i assessorar a l'auxiliar de geriatria responsable de l'execució de les mateixes.
- Dissenyar, executar i avaluar el programa d'activitats socioculturals i educatives d'acord amb els objectius del centre, i adequar-lo als PIAI.
- Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de la vida diària.
- Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, etc.) en la dinàmica del centre mitjançant els programes establerts.
- Definir, crear i adaptar les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu i de dinamització del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.
- Promoure la participació de les persones ateses en les activitats d'interès de l'entorn i vetllar per la interrelació amb el barri, i entitats properes.

La titulació mínima d'accés i la formació teoricopràctica específica necessària estan recollides en el document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social i es poden consultar al web del Departament de Drets Socials i Inclusió:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursosprofessionals/comite_expertes_i_experts_en_formacio/perfils_professionals/02_atencio_a_persones_grans/pdf/04_persones_grans_08_es_.pdf

7.6 Auxiliars de Geriatria

Aquest servei vetlla per la cura i l'atenció integral de les persones usuàries. Han d'assumir el rol de professionals referents d'un determinat nombre de persones per tal de fer-ne un seguiment més proper i donar resposta a les seves necessitats.

Horari:

El servei d'auxiliar de geriatria es prestarà obligatòriament tots els dies de la setmana d'acord amb els horaris següents:

- De dilluns a divendres entre les 9:00 i les 20:00 h
- Dissabtes, diumenges i festius: entre les 9:30 i les 19:30 h

El total d'hores **de servei inclou 2,5 hores al dia per al servei d'àpats en companyia**, que inclou la preparació dels àpats, l'acompanyament durant el servei i la recollida del servei.

La resta de les hores del grup gerocultor estaran destinades al servei dels usuaris dels apartaments, en base a **1h 45' per apartament cada setmana de l'any**. Si l'ocupació

no és del 100% es distribuïran les **hores sobrants entre els apartaments que requereixen un acompanyament complementari.**

Aquest personal s'ha de substituir de manera immediata per qualsevol motiu d'absència.

Funcions:

Les funcions més rellevants són:

- Proporcionar a les persones residents els ajuts necessaris en cada moment per desenvolupar una vida autònoma, respectant les seves decisions.
- Realitzar l'administració de la medicació i de cures bàsiques als residents, sempre amb la corresponent prescripció del personal sanitari i el consentiment de l'usuari
- Suport en la higiene i cura personal.
- Tenir cura i control de l'alimentació: preparació i el cuinat dels aliments.
- Tenir cura en el manteniment de la llar i suport a l'organització domèstica i a la gestió de la correspondència.
- Suport a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura personal, cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar ajut i fer supervisió de l'ús del servei de bugaderia.
- Comunicar les incidències de manteniment a consergeria.
- Acompanyar a les persones usuàries en la realització de gestions externes quan ho necessitin, amb supervisió de la direcció.
- Donar suport a les persones usuàries en la realització de gestions telemàtiques amb institucions o entitats.
- Comunicar a l'equip els símptomes, les situacions i els canvis detectats en el resident.
- Participar en l'elaboració dels PIAI i conèixer el contingut general dels PIAI de les persones amb qui s'actua
- Registrar les atencions fetes en l'expedient personal seguint els protocols de funcionament.
- Participar en la preparació i execució d'activitats de l'equipament (festes, tallers, sortides...). amb la intenció de facilitar la implementació del Programa anual d'activitats.
- Participar de l'activitat dels àpats en companyia i executar les activitats de dinamització.

En la contractació d'aquest perfil professional cal seleccionar també auxiliars de clínica o auxiliars d'infermeria, per tenir unes característiques apropiades al lloc.

Els perfils professionals i aptitudinals, les funcions més rellevants, la titulació mínima d'accés i la formació teòricopràctica específica necessària, estan recollits en el document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social i es poden consultar al web del Departament de Drets Socials i Inclusió: https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursosprofessionals/comite_expertes_i_experts_en_formacio/perfils_professionals/02_atencio_a_persones_grans/pdf/perfil_auxiliar_de_gerontologia_aprovat.doc.pdf

7.7 Personal d'atenció indirecta

Per oferir els serveis generals de consergeria, neteja, i manteniment, el centre ha de disposar del personal i protocols necessaris.

Les baixes, els permisos i les vacances han de ser substituïts de manera immediata.

Es recomana que, quan sigui possible per les funcions que han de desenvolupar en el lloc de treball dels serveis d'atenció indirecta, es contractin persones treballadores incloses en els col·lectius de la inserció sociolaboral, com els joves, les persones aturades de llarga durada, amb risc d'exclusió social i les persones amb discapacitat.

Els requeriments que l'adjudicatària haurà d'observar en relació al personal d'atenció indirecta són:

- **SERVEI DE CONSERGERIA.** Haurà d'estar cobert presencialment, de dilluns a dissabte durant tot l'any, i la resta de les hores per mitjans tècnics necessaris per garantir el control i seguretat de les persones amb el servei de teleassistència, i de l'establiment.

Horari:

De dilluns a divendres: mínim 9:00- 15:30h

Dissabte cobertura al matí, mínim 4 hores.

Funcions:

- Ser referent dels residents respecte a les entrades i sortides i per fer de vincle de comunicació amb l'equip.
- Atendre el telèfon, missatgeria i correspondència.
- Fer el manteniment del taulell d'anuncis.
- Atendre i controlar les alarmes dins de l'horari de servei; a la resta d'horari ho farà el professional que hi resti. En l'horari sense presència professional, les alertes s'atendran pel servei de teleassistència.
- Vetllar pel funcionament, instal·lació i supervisió de la teleassistència en els apartaments.
- Avisar als professionals de les incidències: alarmes, signes d'alerta, situacions observades.
- Vigilar els punts d'accés a l'equipament i recepció de les persones que hi accedeixin.
- Vetllar per l'adequació dels apartaments quan es produeixi un canvi de resident, ajudant la direcció en la coordinació amb l'empresa encarregada del manteniment de l'equipament.
- Ajudar als residents en la gestió dels subministres: altes, baixes, facturació.
- Control de l'accés dels serveis complementaris: podologia, perruqueria i menjador.

- **SERVEI DE NETEJA I BUGADERIA.** Donarà servei tots els dies de l'any amb l'horari que l'adjudicatària consideri i que l'IMSS autoritzi, per cobrir les necessitats als apartaments i a les zones comunes.

Horari:

- **S'estableix 1h per apartament setmanalment**, durant totes les setmanes de l'any
- Suport **servei àpats amb 1 hora diària**, solapada parcialment amb el final del servei per donar suport al/ la gerocultor/a.
- La **resta d'hores per neteja de zones comuns, així com la bugada** de l'aixovar del centre.

Funcions:

- En relació als apartaments:
 - Les persones usuàries han de conèixer l'horari en què es durà a terme la neteja i les característiques de les tasques a desenvolupar.
 - No és permesa l'entrada als apartaments sense autorització de la persona usuària.
 - La neteja es realitzarà de dilluns a divendres.
 - Comunicar a la direcció les totes incidències i símptomes que afectin l'usuari/ària que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar l'atenció a l'usuari/ària.
- En relació a les zones comunes:
 - S'inclou la neteja de totes les zones d'ús comú de l'equipament, incloent l'espai, el mobiliari i els estris que s'utilitzen diàriament, tret dels dies festius.
 - Es farà un registre de la neteja, que permeti comprovar la traçabilitat de la periodicitat de les neteges a les zones comunes i apartaments.

L'adjudicatària és responsable de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada, i en ambdós casos n'assumirà les despeses.

L'equipament, utilitatge i estris necessaris per realitzar la neteja integral de les instal·lacions equips i sales tècniques els aportarà a càrrec de l'adjudicatària o empresa subcontractada.

Els criteris ambientals d'obligat compliment per efectuar la neteja de les instal·lacions són els que figuren a la clàusula 9.11 d'aquest plec.

- **SERVEI DE MANTENIMENT.** L'Oficial/a de 1^a de Manteniment s'integra com a personal estructural operatiu, essent una figura clau per garantir la disponibilitat, confort i conservació de l'equipament municipal. La seva missió és l'execució del manteniment preventiu bàsic, el manteniment conductiu i la resolució d'incidències correctives de baixa complexitat.

Les seves funcions estan recollides a l'apartat 9.4 d'aquest plec.

Es podrà optar per tenir adscrita a la plantilla una persona d'aquest perfil que desenvolupi aquestes funcions o bé subcontractar aquest servei. En aquest cas, l'adjudicatària haurà de notificar-ho a l'IMSS.

7.8 Formació de l'equip professional i supervisió

L'adjudicatària ha d'establir un pla de formació bàsica, específica i continuada del personal, basada en la millora de l'atenció a la persona: Atenció integral centrada en la Persona (AICP).

L'adjudicatària haurà de presentar a l'IMSS en el termini de 2 mesos a partir de la data d'inici d'execució del contracte els Pla de Formació corresponent.

El pla de formació de l'equipament ha de distingir tres clàusules:

1. **La formació bàsica d'accés dels professionals:** l'adjudicatària garantirà que tot el personal té la titulació requerida per desenvolupar la feina assignada. L'IMSS podrà requerir la documentació acreditativa quan ho consideri oportú.
2. **La formació específica:** l'adjudicatària facilitarà la formació complementària necessària per desenvolupar les tasques amb estàndards d'excel·lència, implementant un pla de formació per a cada treballador que asseguri les habilitats funcionals, psicològiques i socials, per atendre les persones usuàries. Aquesta formació es farà des dels paràmetres del model d'Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP).
3. **La formació continua:** es tracta de les accions formatives per reforçar el treball quotidià de l'equip.
 - Aquestes actuacions consistiran en cursos que es duran a terme, majoritàriament, en el mateix equipament de treball.
 - La formació es planificarà anualment i es registrarà en el pla de formació professional, que serà conegut pels professionals de l'equipament i facilitat a l'IMSS, que el podrà supervisar.
 - L'adjudicatària ha de dur a terme un registre de les accions formatives realitzades on constin els continguts, els i les participants, la durada i la valoració de les persones participants.
 - La programació ha d'incloure, com a mínim, formació en els següents àmbits:
 - Dinamització de col·lectius de persones grans.

- Formació específica directament relacionada: atenció centrada en la persona, dret a l'envel·liment digne, prevenció de situacions d'abús o maltractaments, eines per al coneixement i atenció de persones amb demències, amb problemàtica de salut mental, amb alteracions conductuals, amb dificultats socials afegides, gestió de conflictes, tractament de la confidencialitat de dades, ètica assistencial, entre d'altres.
- Formació relacionada amb les tasques de gestió del servei i d'apoderament professional: habilitats de comunicació efectiva, mètodes de resolució de conflictes, lideratge d'equips professionals, gestió del canvi, maneig de situacions d'estres, entre d'altres.
- Formació per a cuidar als que cuiden: tècniques de relaxació, *mindfulness*, higiene postural, entre altres.
- Formació en noves tecnologies adreçades a la cura i millora del benestar de les persones residents
- Formació relacionada amb els aspectes ambientals, socials i de salut associats al servei d'alimentació, segons la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació, aprovada per la Comissió de govern en sessió celebrada el dia 1 de desembre de 2022.
- Igualment, l'adjudicatària inclourà a la programació la formació en igualtat de gènere al personal adscrit en l'execució del contracte en aspectes i eines de prevenció, detecció, tractament i derivació dels casos de violència masclista.
- Formació en continguts relacionats amb les discriminacions que poden patir les persones LGTBI i en el coneixement de la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.

7.9 Supervisió

L'adjudicatària assignarà una persona o empresa externa que doni suport, mitjançant la supervisió, al treball professional dels equips. La supervisió s'orientarà en l'anàlisi de la pràctica dels professionals, entre la formació i el suport professional. La supervisió és un espai confidencial de reflexió, anàlisi i de contrast de la pràctica professional i s'ha de fer des de fora de l'organització. En aquest sentit, l'adjudicatària serà responsable de la selecció de la persona que exercirà aquesta funció, i compartirà, amb el seu consentiment, el seu currículum vitae amb l'IMSS que validarà la selecció realitzada.

Professional expert/a que faci una mirada externa i pugui supervisar l'abordatge de casos complexos existents al centre, així com supervisió de l'estat de l'equip professional o aspectes que preocupin a nivell de centre. Ha de servir per generar mètode de treball, reflexió conjunta, consensuar pla d'acció, adquirir noves eines i expertesa, etc.

Serà un espai mensual, amb una durada mínima de 2 hores per sessió per a tot el servei de l'equipament, a distribuir d'acord amb les necessitats del servei i organitzatives de l'equipament, vetllant per tal que tots els professionals dels diferents perfils i torns puguin disposar d'aquest suport complementari per part d'un/a professional expert.

Del treball de supervisió es desprendran propostes de millora genèriques de les que es farà un retorn a la direcció del centre i al tècnic municipal referent de l'IMSS, una de les sessions previstes a l'any es dedicarà a aquesta finalitat.

7.10 Recursos materials: sistema d'informació

El sistema d'informació és el conjunt de dades organitzades i gestionades de manera eficaç i accessible sobre les persones i la gestió de l'equipament.

Les característiques requerides per al sistema d'informació que ha de proporcionar l'adjudicatària són les següents:

- El sistema d'informació és una base de dades informatitzada, i ha d'integrar els registres, els expedients assistencials i els indicadors d'avaluació de l'equip de professionals, garantint la traçabilitat, el seguiment i la coordinació entre els/les diferents professionals.
- El sistema s'organitzarà a partir de l'expedient assistencial. Comptarà amb mòduls per a la gestió de registres, gestió de personal, control del manteniment, material, proveïdors, pressupostos, quotes dels usuaris, reclamacions, ... permetrà el seguiment i l'avaluació dels requeriments d'aquest plec i se centrarà en l'atenció de la persona.
- L'adjudicatària haurà de garantir que el responsable tècnic municipal tingui accés online al sistema d'informació, així com proporcionar les instruccions i guia per facilitar l'accés.
- La Direcció determinarà els nivells d'accés al sistema segons perfil professional i les accions a fer amb les dades: consulta, edició, administració. També serà responsable de la formació a l'equip per garantir el correcte ús del sistema d'informació.
- L'adjudicatària proporcionarà ordinador als professionals d'atenció directa :
 - 1 Direcció
 - 1 Treballador/a social
 - 1 Educador/a Social
 - 1 grup Gerocultor i Manteniment, a compartir.

També proporcionarà fotocopiadora i impressora amb escàner i ho dotarà de connexió a internet.

- L'adjudicatària proporcionarà a l'equip de professionals l'accés a dispositius que permetin la correcta anotació dels registres.
- Estudiants de pràctiques, alumnes voluntaris i professionals dels serveis complementaris no podran accedir al sistema d'informació si no és amb la supervisió del personal tècnic.

8 SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

8.1 Coordinació i seguiment del servei

L'adjudicatària assignarà una persona que serà responsable de coordinació amb l'IMSS a efectes generals, més enllà de la direcció del funcionament dels serveis, amb bon coneixement del funcionament general dels recursos per a persones grans.

La coordinació de l'adjudicatària respondrà els requeriments que l'IMSS faci a l'adjudicatària, on ha de tenir bon coneixement del funcionament general dels recursos per a persones grans i especialment dels apartaments tutelats.

La coordinació de l'adjudicatària tindrà una experiència mínima de 3 anys en la gestió de residències assistides, d'apartaments tutelats, centres de dia, coordinació SAD, Habitatges per a persones grans amb serveis, i serà el darrer responsable del funcionament del servei i del compliment íntegre d'aquest contracte. L'IMSS podrà requerir l'acreditació de la coordinació.

L'IMSS té la potestat per dur a terme les inspeccions que consideri necessàries, amb o sense avís previ, a fi i efecte de comprovar en tot moment el compliment de les condicions establertes en aquest Plec.

8.2 Planificació i lliuraments

L'adjudicatària planificarà els serveis descrits en aquest Plec i els continguts dels diferents programes i els lliurarà a l'IMSS a les dates i amb les freqüències previstes per tal de facilitar el seguiment del correcte desenvolupament de l'execució del contracte.

- Protocols: primer mes de contracte.
- Programa anual d'activitats: anual, coincidint amb el segon mes després de la formalització del contracte.
- Programa de relacions de l'equipament amb l'entorn: anual, coincidint amb el segon mes després de la formalització del contracte.
- Informe d'indicadors del servei: mensual.
- Memòria anual del servei: s'elabora anualment per anys naturals i s'ha de lliurar abans de fi de febrer de cada any.
- Normes de funcionament intern: revisió durant el primer mes de contracte.
- Planificació de presències: abans del 5è dia hàbil de cada mes.
- Plantilla de personal: abans del 5è dia hàbil de cada mes.
- Programa de formació de l'equip professional: anual, abans de fi de gener de cada any.
- Documentació tècnica i informes i auditoria de costos de manteniment, segons especificat a la clàusula 9.9 d'aquest plec.

8.3 Normes de funcionament intern

Document que regula el funcionament normatiu del servei i que han de conèixer i complir les persones usuàries, familiars o referents i treballadors.

El contingut de les Normes de funcionament intern de l'equipament l'integren els següents aspectes:

- Els canals d' accés i condicions econòmiques.
- Els serveis que presta.
 - Els horaris i el personal del servei.
 - Les condicions de funcionament generals.
 - Els drets i deures dels usuaris/es i normes de funcionament i convivència de l'equipament.
 - Els òrgans de participació i el sistema de recollida de queixes i suggeriments.
 - Els horaris de l' establiment, així com els de visites i sortides, que respectarà els costums i forma de vida de les persones ateses.
 - Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei.

Consideracions:

- Les normes de funcionament intern hauran d'estar exposades al tauler d' anuncis del centre.
- L'adjudicatària serà el responsable d'elaborar una versió de lectura fàcil.
- El seu contingut haurà de ser aprovat per l'IMSS.
- Tots els usuaris/es i familiars l'han de conèixer i disposar-ne des de l'entrevista de la Fase de pre- ingrés.
- Serà responsabilitat de l'adjudicatària revisar i actualitzar les Normes de funcionament intern, amb l'aprovació de l'IMSS.

8.4 Indicadors i informes Indicadors

L'IMSS avalua el servei mitjançant un conjunt d'indicadors que permeten fer el seguiment del mateix i valorar la qualitat de les prestacions previstes en aquest plec. L'adjudicatària els implementarà i presentarà els resultats a l'IMSS abans del 5è dia hàbil de cada mes.

Les categories d'indicadors de servei, activitat i qualitat a les que es farà referència a l'informe mensual són les següents:

- Gestió Servei:
 - Informació bàsica de població usuària i ocupació del servei
 - Organització del servei i dels equips professionals adscrits
 - Relacionats amb els programes dels serveis bàsics definits en aquest plec
- Qualitat:
 - Qualitat de l'atenció directa i satisfacció de les persones usuàries
 - Qualitat del servei d'alimentació
- Cost:
 - Relacionats amb els aspectes de gestió econòmica del servei

La descripció específica dels indicadors, les formes de càlcul, les variables i els estàndards s'establiran amb l'empresa que resulti adjudicatària del contracte.

D'altra banda es lliuraran a l'IMSS els resultats de les enquestes i estudis de satisfacció que es facin a les persones usuàries sobre la qualitat del menjar de la residència, sobre les activitats que es realitzen, i en definitiva sobre com valoren l'atenció rebuda, queixes, suggeriments, i propostes extretes de les seves comissions i assemblees. Tota aquesta informació serà també consultada per avaluar la qualitat.

8.5 Control de qualitat: comissió de qualitat i auditoria anual

L'adjudicatària vetllarà per prestar un servei amb els màxims estàndards de qualitat possible i seguint les indicacions legals de serveis socials especialitzats en l'atenció a les persones grans.

Els principis de qualitat que l'adjudicatària haurà de seguir, en la gestió de l'equipament són:

- L'eficàcia, l'eficiència i l'equitat.
- L'accessibilitat, agilitat i la professionalitat.
- La capacitat d'anticipar-se a les situacions de risc.
- La participació de tots els/les professionals.

L'adjudicatària constituirà una **Comissió de Qualitat** formada, per l'equip tècnic i un/a professional d'atenció directa.

La comissió haurà de:

- conèixer les expectatives i percepcions dels residents, utilitzant instruments validats de recollida de dades.
- garantir sistemes de selecció de personal adequats i adaptats al lloc de treball, vetllar per la formació del personal, i garantir un procés d'acollida de nous professionals.
- identificar, avaluar i millorar els principals processos d'atenció.
- garantir el compliment de les normatives, protocols de seguretat, i impacte ambiental negatiu.

L'adjudicatària haurà de tenir un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi detectar i corregir de manera immediata les incidències o deficiències en la prestació del servei, assegurant la millora contínua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim de la prestació del servei basada en la satisfacció de les persones usuàries i les seves persones de contacte.

La falta de compliment de les accions i/o serveis especificats en aquest plec de prescripcions tècniques per garantir la qualitat del servei requerit, i el retard o no lliurament de les mateixes tindran una repercussió directa en la facturació mensual d'1% per incompliment, amb un màxim mensual acumulat del 10%.

8.6 Queixes i suggeriments

Sistema de recollida de queixes i suggeriments:

Les queixes o reclamacions són l'opinió de les persones ateses i dels familiars sobre el funcionament dels serveis. La persona que expressa la queixa espera una resposta dels responsables de l'equipament.

- Totes les queixes o reclamacions s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- La direcció portarà el registre de les queixes amb les corresponents respostes i els professionals implicats en la resposta.
- Les queixes s'atendran personalment per la direcció o persona en qui delegui.
- Els usuaris/es podran expressar les queixes durant tot l'horari d'atenció.
- Les queixes i reclamacions podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip, que les derivaran a la direcció.
- Les queixes (verbals i escrites) hauran d'enregistrar-se i es faran arribar a l'IMSS com un dels indicadors mensuals. També caldrà comunicar-les en les reunions de seguiment mensual amb el tècnic municipal. Es comunicaran tant les queixes, com la resposta al/a la resident que inclourà les mesures que s'adoptaran per subsanar-ho i evitar que es torni a produir.
- L'equipament disposarà de fulls de reclamacions i una bústia, visible i senyalitzada, on es puguin deixar aquests fulls, la Direcció en farà la revisió periòdica.
- La bústia de queixes i suggeriments serà revisada diàriament.
- Les queixes verbals s'atendran verbalment i les escrites seran respostes per escrit.
- Les queixes es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables. La direcció ha d'elaborar l'escrit i en guardarà una còpia registrada.
- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

9 GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

9.1 Objecte

La present clàusula té com a finalitat la regulació per al servei de gestió i execució de les activitats de manteniment de les instal·lacions i dels elements constructius de l'equipament objecte del present plec, per garantir la disponibilitat i continuïtat del servei, així com la preservació de l'equipament durant la vigència del contracte.

Els principals objectius no limitatius per aquest servei es resumeixen en els següents:

- Mantenir en estat òptim de funcionament i conservació les instal·lacions i elements constructius, assegurant el compliment de la normativa vigent i millorant quan s'escaigui la seva eficiència i qualitat ambiental.

- Garantir la disponibilitat operativa de l'equipament per assegurar el correcte desenvolupament de l'activitat a les dependències.
- Garantir els temps de resposta i reparació davant avaries o incidències, d'acord amb els nivells de servei establerts en aquest plec.
- Mantenir permanentment actualitzats els inventaris d'instal·lacions, elements constructius, espais i la documentació tècnica.
- Implementar i gestionar el manteniment mitjançant un sistema de Gestió de Manteniment Assistit per Ordinador (GMAO/CMMS). L'adjudicatària haurà d'aportar el programari, garantint que tota la informació i l'històric d'actius siguin accessibles i propietat de l'Administració.
- Millorar la presa de decisions oferint suport tècnic proactiu a la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant Serveis Tècnics) de l'àmbit de gestió.
- Realitzar una gestió eficient basada en el cost del cicle de vida dels actius i col·laborar en una gestió energètica activa per optimitzar la despesa sense comprometre els paràmetres de confort normatius.

En el servei de manteniment previst es contemplaran les següents tipologies de manteniment:

- Manteniment correctiu
- Manteniment preventiu
- Manteniment modificatiu i/o substitutiu
- Manteniment extraordinari

9.2 Àmbit d'actuació

Dintre del conjunt d'elements constructius i instal·lacions contemplats (amb caràcter no limitatiu) dins del servei de manteniment es troben:

- Instal·lacions Tècniques: Fontaneria i ACS, Climatització i Ventilació, Sanejament i sistemes auxiliars, Electricitat (Baixa Tensió), Gas, Enllumenat i il·luminació.
- Gestió i Control: Parallamps i Línies de vida.
- Sistema Infermer-Pacient
- Comunicacions (Infraestructura): Xarxa física de veu i dades, telefonia, interfonia i videoporters
- Tancaments i Fusteria: Fusteria interior/exterior, serralleria, portes automàtiques i paraments interiors (pintura/revestiments).
- Mobiliari i Equipament: Manteniment correctiu de mobiliari, electrodomèstics i equips inventariables (excloent equips mèdics o especialitzats).
- Protecció Contra Incendis Passiva: Manteniment correctiu d'elements de sectorització, segellats de pas d'instal·lacions, sacs i tires intumescent, i portes tallafocs.
- Higiene i Salut: Control de legionel·la, tractament d'aigües i neteja de sales tècniques.

Quedaran excloses en el servei de manteniment:

- Manteniment estructural i de conservació de façanes i cobertes.
- Protecció Contra Incendis Activa: Manteniment preventiu i normatiu de detecció i protecció contra incendis (extintors, BIES, centrals, ruixadors).
- Instal·lacions de seguretat, intrusió i CCTV.
- Instal·lacions fotovoltaiques.
- Ascensors i muntacàrregues.

L'adjudicatària facilitarà l'accés i coordinarà les seves tasques amb les empreses externes responsables dels elements exclosos. En cas de detectar qualsevol anomalia en aquestes instal·lacions, l'adjudicatària té l'obligació de notificar-ho immediatament als Serveis Tècnics.

En l'annex 1 es mostra un recull de l'assignació i responsabilitats dels diferents elements constructius e instal·lacions.

A continuació es detallen diferents situacions en les què actuacions de manteniment relatives a les instal·lacions objecte d'aquest plec poden afectar el funcionament d'elements o equips d'altres fora de l'abast d'aquest contracte. Les especificacions següents determinen els protocols a seguir per evitar la degradació d'elements existents o la pertorbació de l'activitat del centre innecessàriament.

Protecció d'ascensors:

Qualsevol ús que es faci dels ascensors, per una altra funció que no sigui la de traslladar persones, es considera de tipus extraordinari i haurà de ser autoritzat prèviament i en tots els casos pels responsables tècnics municipals (Serveis Generals) i en tot cas, la cabina interior (paviment, laterals de cabina i portes) i els muntants del marc d'accés, s'han de protegir amb un material resistent i adequat segons el tipus d'actuació a realitzar, que com a mínim serà cartró ondulat de doble capa. A més, si el moviment de materials ho requereix, els responsables tècnics municipals podran exigir a l'adjudicatària que la protecció es faci amb aglomerat de fusta o DM mínim 5 mm.

Sempre caldrà senyalitzar l'aparell destinat provisionalment a ser utilitzat per aquest tipus de tasques en totes les plantes que sigui necessari. El rètol informará del fet i del temps previst en l'operació, La seva col·locació i retirada serà a càrrec de l'empresa i s'adaptarà al que determinin els responsables tècnics municipals.

Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció i Extinció d'incendis:

Davant de qualsevol actuació de manteniment que impliqui pols o variacions que puguin afectar a la sensibilitat dels detectors, s'han de protegir o desactivar prèviament els elements afectats.

Aquesta actuació de protecció/desactivació, s'ha de realitzar per part de l'adjudicatària del Manteniment de Detecció d'Incendis i Intrusió, a partir de la coordinació de l'adjudicatària del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics.

Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció anti-intrusisme

Davant d'actuacions que requereixin desconnectar parcial o totalment el sistema existent de detecció anti-intrusisme i/o si el mateix es fa no eficaç per a l'impacte de l'actuació a realitzar, és responsabilitat de l'adjudicatari del present contracte vetllar per l'accés i la seguretat de l'equipament.

Protecció de béns i mobiliari:

Tots els aparells (ordinadors, fotocopiadores, fax, etc.), el mobiliari (taules, cadires i altre parament) així com qualsevol element que es pugui omplir de pols i serradures i/o que es puguin veure afectats per les actuacions de manteniment, es protegiran de forma adient amb plàstic o film continu de polietilè de banda ample. Les senyalitzacions necessàries especificades en aquest apartat no podran ser objecte de càrrecs addicionals per part del contractista.

Afectació als usuaris

Les tasques de manteniment s'han de realitzar de tal manera que les funcions i activitats de cada dependència es puguin desenvolupar de la forma més confortable possible, per part dels seus usuaris. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària restarà obligada a:

- Adaptar els horaris de treball a les necessitats dels usuaris de les dependències en coordinació amb els Serveis Tècnics
- Minimitzar les tasques sorolloses mentre hi hagi usuaris en el mateix edifici.
- Protegir i aïllar els àmbits d'actuació convenientment quan es produeixi pols, fums o olores per a que aquesta no envaeixi altres espais en ús.
- L'adjudicatària no podrà deixar eines, materials o runes sense vigilància directa en zones d'accés d'usuaris. Les zones de treball estaran sempre senyalitzades i delimitades per evitar accidents.
- En finalitzar la intervenció, l'espai ha de quedar lliure d'olors fortes, pols i residus, i en condicions de seguretat i utilització immediata.

9.3 Descripció dels serveis

Auditoria inicial d'estat de l'equipament e instal·lacions

- La realització de l'auditoria inicial d'estat anirà a càrrec del adjudicatari.
- L'adjudicatària assumirà la realització i el cost de l'**auditoria inicial d'estat**, la qual s'haurà de concretar en una valoració de les instal·lacions i elements constructius consensuada amb els Serveis Tècnics. El termini de lliurament serà **d'un mes des de l'inici del contracte principal**.
- En aquesta valoració es faran constar les millores necessàries a realitzar per la prestació del servei i que són responsabilitat de l'IMSS. La valoració es repetirà al final del contracte en curs, tres mesos abans de la finalització del mateix o de la corresponent pròrroga, per verificar l'estat de les instal·lacions i elements

constructius, i determinar a qui correspondrà la solució de les possibles incidències detectades.

- Es sol·licitarà autorització prèvia a l'IMSS i Serveis Tècnics per fer reparacions extraordinàries, modificatiu i/o substitutiu en edificis o instal·lacions existents a l'inici de la prestació del servei, les quals restaran en benefici municipal.
- El no compliment del termini, facultarà l'Ajuntament a aplicar el sistema de retencions per incompliment de terminis definit en aquest apartat.

Actualització de l'inventari

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat de revisar i mantenir un inventari tècnic fidel i actualitzat de totes les instal·lacions, mobiliari i electrodomèstics. El procés es regirà per les següents condicions:

- En un termini màxim de 30 dies naturals des de l'inici del contracte, l'adjudicatària haurà de validar l'inventari de les instal·lacions crítiques (climatització, ACS, electricitat, PCI i sistema infermer-pacient). Qualsevol discrepància amb l'annex 2 haurà de ser comunicada per escrit.
- En un termini de 4 mesos (120 dies), l'adjudicatària lliurarà l'inventari complet i definitiu. Aquest procés inclou l'etiquetatge físic de cada equip mitjançant codis QR o etiquetes resistents, vinculades directament al sistema GMAO, o definides en el .xls de control.
- La càrrega de dades es realitzarà mitjançant la plantilla .xls facilitada pels Serveis Tècnics, respectant la jerarquia d'actius i els camps obligatoris definits.
- L'adjudicatària haurà d'actualitzar l'inventari davant de qualsevol canvi (substitució d'un motor, canvi de mobiliari d'una habitació, etc.). No s'acceptarà cap tancament d'ordre de treball de manteniment modificatiu i/o substitutiu si no s'ha actualitzat prèviament l'actiu al sistema.
- Coincidint amb l'anualitat del contracte, l'adjudicatari presentarà un informe de "Certificació d'Inventari", on confirmarà que les dades digitals coincideixen amb la realitat física de la residència.
- El no compliment del termini, facultarà l'Ajuntament a aplicar el sistema de retencions per incompliment de terminis definit en aquest apartat

Elaborar i/o actualitzar e implantació del pla d'emergència del centre

Una vegada iniciat el contracte, serà responsabilitat de l'adjudicatària la revisió i actualització en cas de ser necessari del Pla d'emergència del centre.

Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis segons la normativa vigent. d'aplicació.

Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.

Les accions a dur a terme són:

- Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels residents, familiars, personal i visites.
- Tenir un pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.
- Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaría del sistema elèctric o de manca d'aigua.
- Tenir un pla de manipulació, emmagatzematge i ús segur per a productes i residus peril·losos.
- Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels residents, familiars i professionals.

Servei de manteniment

El servei de manteniment comprèn tots els treballs necessaris per tal de garantir el funcionament correcte i la bona conservació de les instal·lacions de l'equipament per a una adequada prestació del servei, amb criteris respectuosos pel medi ambient.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària realitzarà totes les modalitats/tipologies de manteniment descrites en el present plec en forma i terminis establerts.

Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprèn la reparació d'avaries o resolució d'incidències, de qualsevol origen. Es classificarà segons la seva prioritat, vinculada a la funcionalitat del equipament:

Classificació i temps de resposta:

Categoria	Definició	Resposta (Presència)	Resolució Funcional
Emergència	Risc vital, inundació, fallada total d'electricitat, gas o climatització.	< 2 hores	< 8 hores
Urgent	Afectació greu al servei assistencial (ex. sistema infermer, llum habitació).	< 4 hores	< 12 hores
Normal	Incidències que no impedeixen l'activitat ordinària.	< 48 hores	< 7 dies laborables

Resolució Funcional: Es considera assolida quan l'avaría s'ha reparat o s'ha establert una mesura provisional que restableix el servei.

Procediment de Valoració:

Totes les actuacions de manteniment correctiu es valoraran segons l'especificat en l'aparat Preus mà d'obra, materials i transport. Per a la gestió econòmica de les intervencions, es seguirà el següent procediment combinat:

- Per a intervencions on el cost total estimat sigui igual o inferior a 1.000 € (IVA exclòs). L'adjudicatària ha de comunicar la incidència als Serveis Tècnics abans de l'actuació (o immediatament després si és una emergència sobrevinguda). No requereix conformitat expressa prèvia per a ser executada, però sí la presentació del pressupost/comunicació tècnica per al seu registre.
- Per a intervencions on el cost total estimat estigui compres entre 1.000 € i 3.000 € (IVA exclòs). L'adjudicatària presentarà un pressupost detallat exposant el diagnòstic i l'actuació proposada. Requereix conformitat per part dels Serveis tècnics dintre dels següents terminis:
- Incidències No Urgents: Els Serveis Tècnics disposaran de 48 hores per donar conformitat.
- Incidències Urgents/Emergència: Els Serveis Tècnics disposaran de 4 hores. Si transcorregut aquest temps no s'ha rebut resposta expressa, el pressupost es considerarà aprovat.
- Per a intervencions on el cost total estimat sigui igual o superior a 3.000 € (IVA exclòs). L'adjudicatària haurà de presentar els tres pressupostos comparatius de diferents proveïdors. Requereix sempre aprovació expressa i per escrit dels Serveis Tècnics abans de qualsevol actuació. No s'aplicarà aprovació immediata passades 48h sense resposta per part dels Serveis Tècnics en aquestes quanties, excepte en casos de màxima urgència o risc imminent, degudament justificats.

Es prohibeix de forma taxativa la fragmentació d'una mateixa actuació o unitat d'obra en diversos pressupostos per tal d'eludir els llindars de control definits. Es considerarà "mateixa actuació" totes les ordres de treball i material necessari vinculades a una mateixa o incidència en un període inferior a 15 dies naturals.

La detecció d'aquest fraccionament es considerarà una infracció greu i comportarà les sancions estipulades al PCAP.

Sistema de Registre i Gestió de Dades:

Gestió de Manteniment Assistit per Ordinador (GMAO/CMMS), podrà utilitzar-lo per a la seva gestió interna i per a l'emissió dels registres, prèvia comunicació i validació per part dels Serveis Tècnics.

- En aquest cas, l'exportació de dades del GMAO haurà de ser totalment compatible amb els camps i l'estructura de la plantilla .xls de l'Administració.
- L'adjudicatària haurà de garantir l'accés de consulta als Serveis Tècnics al seu programari si així es requereix.
- Lliurament Mensual: Independentment del sistema utilitzat, l'adjudicatari lliurarà al IMSS i Serveis Tècnics mensualment (dins dels primers 15 dies naturals del mes

següent) el fitxer .xls actualitzat amb la totalitat de les intervencions del període anterior. Aquest serà condició necessària per a la validació de la facturació mensual

- Traçabilitat i Camps Obligatoris: Per a cada registre, serà obligatori informar, com a mínim, dels següents camps:
- Codi d'actiu (ID/QR).
- Tipus de manteniment.
- Descripció de la incidència i de la solució aplicada.
- Dates i hores exactes de: Notificació, Inici (Arribada) i Resolució (Tancament).
- Material utilitzat i operari assignat.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària que les actuacions de manteniment correctiu es realitzin procurant evitar pertorbar el funcionament normal de les dependències, i informant prèviament als usuaris de les operacions que es realitzaran i les molèsties que s'ocasionaran quan l'activitat es pugui veure alterada.

Caldrà tenir en compte que durant l'execució de qualsevol acció correctiva no s'incorri en cap acció que pugui invalidar garanties de fabricants d'equips instal·lats i que s'atendrà a solucions, equips o mètodes de treball que comportin millores ambientals, bio-climàtiques o d'estalvi energètic.

Tots els materials substituïts seran d'idèntica qualitat als existents o superior i compatibles amb la resta de la instal·lació.

Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu el conjunt d'operacions de manteniment que cal realitzar de manera periòdica i que tenen com objectiu mantenir un bon estat de conservació i funcionament de tots els elements dels edificis, minimitzant les aturades imprevistes per avaries, mantenir al màxim el seu nivell de rendiment i permetent que l'equipament compleixi la seva vida útil prevista.

Les operacions de manteniment preventiu es poden classificar en el següent tipus:

- Preventiu normatiu o obligatori (MPN): El manteniment preventiu normatiu o obligatori agrupa totes les operacions periòdiques especificades per la normativa vigent aplicable per a cada tipus d'instal·lació i/o element constructiu.
- Preventiu ordinari / conductiu (MPO): El manteniment preventiu ordinari / conductiu consta d'inspeccions, verificacions i controls no obligatoris però sí recomanats per fabricants i/o pels propis responsables del manteniment, complementant el manteniment obligatori.

Pla de Manteniment Anual (PMA):

Dins del primer mes de contracte, l'adjudicatari presentarà el la **oferta tècnica i Pla de Manteniment Anual** per a validació dels Serveis Tècnics. Aquest pla ha d'incloure com a mínim:

- Calendari detallat: Dates previstes per a cada instal·lació (setmanal, mensual, trimestral, etc.).
- Gammes de Manteniment: Fitxes tècniques amb el llistat de punts de control per a cada tipus d'actiu.

- **Subcontractació:** Relació d'empreses subcontractades per a manteniments especialitzats, que hauran de complir els mateixos nivells de qualitat d'aquest plec.

Les operacions a realitzar, les categories professionals, el temps especificat i /o la periodicitat podran ser objecte de modificació durant la vigència del contracte en cas de modificacions en la normativa i/o per suggeriment dels Serveis Tècnics basant-se en la seva experiència.

Correctiu derivat de les operacions de Preventiu:

Si durant la realització del manteniment preventiu o normatiu es detecta una anomalia:

- **Petita reparació:** Si la reparació es pot fer en el moment i el material està cobert, l'adjudicatari l'executarà immediatament, registrant-ho com a "Correctiu derivat del Preventiu".
- **Avaria major:** Es notificarà als Serveis Tècnics en un màxim de **24 hores** mitjançant el sistema de registre vigent, aportant diagnòstic i proposta econòmica.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària el manteniment normatiu obligatori que agrupa totes les operacions periòdiques especificades per la normativa vigent aplicable en els reglaments específics d'instal·lacions i les inspeccions periòdiques reglamentàries corresponents de les instal·lacions objecte d'aquest contracte, així com les accions correctives que se'n derivin, que programarà i coordinarà amb els Serveis Tècnics.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària que les actuacions de manteniment preventiu es realitzin procurant evitar pertorbar el funcionament normal de les dependències, i informant prèviament als usuaris de les operacions que es realitzaran i les molèsties que s'ocasionaran quan l'activitat es pugui veure alterada.

Inspeccions Reglamentàries:

L'adjudicatària serà responsable de supervisar i vetllar per a que es realitzin les Inspeccions periòdiques reglamentàries de les Entitats de inspecció i control (EIC) corresponents a les instal·lacions objecte d'aquest contracte (amb càrrec a l'Ajuntament) que a més, programarà i coordinarà les actuacions amb els Serveis Tècnics Municipals.

Obligacions de l'adjudicatària:

- Restar informat de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir.
- Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar.
- Realitzar una revisió a fons de la instal·lació abans de la visita de l'EIC per assegurar un resultat favorable.
- Donar suport tècnic a l'inspector i, en cas de detectar-se defectes lleus, i si es factible esmenar-los en el moment o en un termini màxim de 48 hores.
- Si una inspecció resulta "condicionada" o "negativa" per manca de manteniment preventiu previ, l'adjudicatari assumirà els costos de la nova inspecció.
- Entregar els certificats de manteniment i les actes d'inspecció a la propietat, conservant còpia física o digital d'aquests en l'equipament.

Durant la vigència del contracte, està previst que el manteniment preventiu es gestioni directament per la Àrea de Drets Socials a través de la Direcció d'Edificació i Serveis Generals.

Manteniment Conductiu:

El manteniment conductiu serà realitzat pel tècnic d'atenció indirecta de manteniment assignat al centre, amb l'objectiu de garantir el control operacional constant de l'equipament. Es registrarà per les següents condicions:

- Es garantirà el nombre total d'hores definides en el present plec.
- Aquestes hores es distribuirà en un mínim de **dues visites setmanals realitzades en dies no consecutius**, per tal de garantir una cobertura tècnica equilibrada durant tota la setmana.
- Per facilitar la coordinació amb la Direcció de l'equipament i els serveis tècnics, s'establirà una franja horària habitual i estable d'aquestes visites.
- Durant aquestes hores, el tècnic realitzarà, com a mínim:
 - Control i registre de temperatures d'ACS i aigua freda (Protocol Legionel·la).
 - Lectura i seguiment de comptadors de subministraments (aigua, gas, electricitat) per detectar consums anòmals.
 - Inspecció visual de sales tècniques, quadres elèctrics i punts crítics de l'edifici.
 - Execució de petites tasques de manteniment correctiu que no requereixin materials especials.
 - Recollida i diagnòstic de les incidències reportades pel usuari i personal assistencial de la residència.

Manteniment modificatiu i/o substitutiu

Adicionalment al manteniment correctiu descrit en el punt anterior, es podran realitzar operacions de manteniment que suposin la modificació substancial o renovació integral d'algun element constructiu o instal·lació amb l'objectiu de prolongar la vida útil del equipament, millorar l'eficiència energètica o adaptar l'espai a noves realitats i/o necessitats del equipament.

Supòsits d'aplicació:

- Obsolescència o Degradació: Quan l'element hagi superat la seva vida útil teòrica o l'estat de conservació inicial no permeti el seu manteniment ordinari.
- Reiteració d'Avaries: Equips amb un historial de fallades que comprometin la continuïtat del servei que presta.
- Adaptació Normativa: Canvis en la legislació que obliguin a modificar instal·lacions existents.
- Eficiència i Sostenibilitat: Substitució d'equips per d'altres amb menor impacte ambiental o major estalvi energètic.
- Reforma d'Espais: Adaptació de dependències per canvis en l'ús i/o ocupació

Definició d'Avaria Absoluta:

Es considerarà tècnicament i econòmicament inviable la reparació d'un equip (Avaria Absoluta) quan es compleixi algun d'aquests supòsits:

- **Cost Puntual:** Una sola reparació iguali o superi el **25% del cost d'adquisició** d'un equip nou de característiques equivalents segons base BEDEC de ITEC o cas de no existir referència del preu en l'esmentada base, es podran fer servir preus de tarifa i/o mercat
- **Cost Acumulat:** La suma de les reparacions realitzades en els últims 12 mesos superi el **50% del cost d'adquisició** d'un equip nou equivalent.

L'Ajuntament no assumirà el cost de la substitució d'equips (Avaria Absoluta) quan aquesta sigui conseqüència d'una deficiència en la prestació del servei per part de l'adjudicatari. Es considerarà quan es doni algun dels següents supòsits:

- **Manca de Manteniment Preventiu:** L'avaria de l'equip està directament relacionada amb operacions de manteniment preventiu o normatiu no realitzades o realitzades de forma defectuosa segons el Pla de Manteniment aprovat.
- **Omissió d'Avisos:** Quan l'adjudicatari, havent detectat una anomalia en l'estat d'un equip durant les seves revisions, no l'hagi comunicat formalment als Serveis Tècnics, permetent que el defecte derivi en una avaria total de la màquina.
- **Ús de Recanvis Inadequats:** Avaries provocades per la instal·lació de components no originals o no compatibles que hagin compromès la integritat de l'equip.
- **Operació Incorrecta:** Maniobres o manipulacions errònies realitzades pel personal de l'adjudicatari que causin danys irreversibles.

En cas que es, l'adjudicatària haurà d'assumir íntegrament el cost de la reposició de l'equip per un de prestacions iguals o superiors, sense cap càrrec per a l'Ajuntament.

Procediment comunicació i aprovació:

Documentació Obligatoria de la Proposta

Davant d'un supòsit de modificació o substitució, l'adjudicatari haurà de presentar:

- Informe Tècnic de Diagnòstic: Signat pel responsable tècnic de l'adjudicatari o pel Servei d'Assistència Tècnica (SAT) oficial del fabricant, justificant detalladament la inviabilitat de la reparació o la necessitat de la millora.
- Anàlisi Econòmica Comparativa: Justificació del compliment dels llistats (25% puntual o 50% acumulat) BEDEC de ITEC o cas de no existir referència del preu en l'esmentada base, es podran fer servir preus de tarifa i/o mercat
- Oferta de Substitució/Modificació: Pressupost detallat segons els preus del contracte, incloent la fitxa tècnica del nou equip (que haurà de garantir una eficiència energètica igual o superior).

Gestió del Llistat de Propostes i Necessitats

L'adjudicatària és responsable de mantenir i actualitzar el Llistat de Propostes i Necessitats.

- Aquest document centralitzarà totes les substitucions per obsolescència, millores energètiques o adaptacions normatives detectades al centre.
- Actualització obligatòria: El llistat s'haurà de lliurar actualitzat cada vegada que es comuniqui una nova proposta.
- Contingut del llistat: Cada entrada ha d'especificar la prioritat (alta/mitja/baixa), el cost estimat, l'estalvi energètic previst i la justificació tècnica.

Validació i Aprovació

- Qualsevol actuació de manteniment modificatiu o substitutiu requerirà, **sense excepció**, l'aprovació prèvia i per escrit dels Serveis Tècnics. No s'aplicarà aprovació immediata passades 48 hores sense resposta per part dels Serveis Tècnics en aquestes operacions donada la naturalesa d'inversió de les actuacions.

Manteniment extraordinari o obres

Es consideren manteniment extraordinari o obres aquelles actuacions que, per la seva magnitud, naturalesa estructural o requeriments legals, superen l'abast del manteniment ordinari (preventiu, correctiu i substitutiu/modificatiu) definit en aquest plec.

Tindran aquesta consideració les intervencions que compleixin algun dels següents requisits:

- **Necessitat de Projecte Tècnic:** Actuacions que requereixin la redacció d'un projecte visat per col·legi professional (obres majors o instal·lacions de gran potència).
- **Afectació Estructural:** Intervencions que alterin l'estructura portant de l'edifici o les condicions de seguretat fonamentals (contra incendis, evacuació, etc.).
- **Pla de Seguretat i Salut Específic:** Feines que, per la seva perillositat o interacció complexa amb l'activitat de la residència, exigeixin un Pla de Seguretat i Salut (PSS) independent del d'aquest contracte.

Facultat d'Execució i Comunicació

- **Reserva de l'Ajuntament:** Serveis tècnics es reserva el dret d'executar aquestes obres per mitjans propis o externs mitjançant la contractació d'empreses terceres especialitzades.
- **Informe de Justificació:** Si l'adjudicatari detecta una necessitat extraordinària, haurà de comunicar-la i lliurar un **Informe Diagnòstic** que justifiqui tècnicament per què l'actuació no pot ser considerada manteniment ordinari.

Obligació de Coordinació i Assistència

Encara que l'obra extraordinària la realitzi una empresa externa, l'adjudicatari d'aquest contracte resta obligat a:

1. **Coordinació d'Activitats Empresariales (CAE):** Facilitar la informació tècnica necessària sobre les instal·lacions existents a l'empresa executora.
2. **Acompanyament i Maniobres:** Realitzar les maniobres de tall i restabliment de subministraments (aigua, llum, gas) necessàries per a l'obra, així com facilitar l'accés als espais tècnics.
3. **Actualització de l'Inventari:** Un cop finalitzada l'obra extraordinària, l'adjudicatari haurà d'incorporar els nous equips o modificacions al seu inventari i sistema de registre (.xls/GMAO) per assumir-ne el manteniment preventiu a partir del moment de la recepció.

9.4 Tècnic de manteniment

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'un perfil tècnic estructural per a l'execució del servei, ja sigui mitjançant personal propi o subcontractació. En ambdós casos, l'obligació de mantenir la mateixa persona de referència és idèntica per garantir el coneixement acumulat de l'edifici.

Adscripció i Continuitat del Personal

- **Comunicació de Canvis:** Qualsevol canvi en la persona adscrita haurà de ser comunicat prèviament i de forma justificada als Serveis Tècnics.
- **Cobertura perfil:** En cas de baixa, vacances o permisos, l'adjudicatari garantirà la cobertura del servei amb personal d'idèntica qualificació, assegurant un traspàs d'informació previ.
- **Protocol de Substitució Definitiva:** En cas de relleu del tècnic de referència (per qualsevol causa), l'adjudicatari estarà obligat a:
 - **Jornada de Solapament:** Garantir el traspàs necessari de forma presencial entre el tècnic sortint i l'entrant al propi centre.
 - **Objectiu:** Realitzar una visita tècnica exhaustiva per transmetre el coneixement operatiu no documentat (ubicació d'elements crítics, estat real de les instal·lacions, procediments d'emergència i particularitats del servei assistencial).
 - **Registre:** la visita i reunió registrat mitjançant document signat per les dos parts i la direcció de l'equipament.

Perfil i Categoria Professional

- Categoria: Oficial de 1^a de Manteniment (o categoria equivalent segons conveni sectorial).
- Experiència mínima recomanada: Experiència contrastada en manteniment multitècnic d'edificis d'ús pública o entorn sociosanitari.

Funcions i Responsabilitats

Les seves funcions són:

1. **Manteniment Correctiu de Baixa Complexitat:** Execució de reparacions immediates en fontaneria, electricitat bàsica, il·luminació, serralleria, fusteria i acabats (pintura, tancaments).
2. **Manteniment Conductiu i Preventiu:** Realització de les operacions auxiliars del Pla de Manteniment (revisions oculars, comprovació de punts crítics, lubricació d'equips, neteja i substitució de filtres, lectura de comptadors...).
3. **Control de Paràmetres Crítics (Legionel·la):** Supervisió i validació dels registres diaris de temperatura realitzats pel personal de presència diària, i execució de les tasques tècniques del llibre de manteniment sanitari.
4. **Gestió i Diagnosi:** Atenció de les peticions dels usuaris i treballadors, realitzant la primera diagnosi i resolent l'avaría si es senzilla. En cas d'avaries complexes, serà el responsable d'escalar la incidència als serveis especialitzats i supervisar la seva resolució.
5. **Suport a Inspeccions i Obres:** Acompanyament a les EIC (Entitats d'Inspecció i Control) i a les empreses d'obres extraordinàries, o equips tècnics externs, facilitant l'accés i el coneixement de l'equipament.

6. **Gestió Documental i Reporting:** Registrar l'activitat diària, el consum de materials i els estats de despesa vinculats a les actuacions mitjançant eines de gestió indicada i participar si escau en el les inspeccions de seguiment operatiu del servei.

9.5 Mitjans materials, eines i equips de mesura

L'adjudicatària o empresa subcontractada per executar el manteniment té l'obligació d'aportar tots els recursos materials necessaris per a l'execució òptima del manteniment inclòs a l'abast del contracte, sota les següents condicions:

Dotació d'Eines

- **Equipament Estàndard i Especial:** L'adjudicatari ha de disposar, a càrrec seu així com la seva custòdia i responsabilitat, de la totalitat d'aparells, eines manuals, eines elèctriques necessària per a la realització dels manteniments (preventiu, conductiu, correctiu i modificatiu).
- **Lloguer d'Equips:** En cas de requerir maquinària especialitzada de la qual l'empresa no disposi en propietat el cost del seu lloguer i transport serà assumit íntegrament per l'adjudicatari, sense que es pugui repercutir com a despesa addicional a l'Ajuntament.

Instruments de Mesura i Calibració

- L'adjudicatària ha d'aportar els equips de mesura necessaris per a les tasques de diagnòstic i control (termòmetres d'immersió i contacte, multímetres, analitzadors de combustió, manòmetres, etc.).
- Tots els equips de mesura que afectin la seguretat o el compliment normatiu (especialment els de control de Legionel·la i RITE) hauran de disposar dels seus corresponents **certificats de calibració vigents**.

Mitjans digitals

- L'adjudicatària ha d'aportar els dispositius (tauletes, smartphones), llicències de programari i connectivitat (dades mòbils) necessaris per al registre i comunicació de les actuacions.

Equips de Protecció Individual (EPIs)

L'adjudicatària és l'únic responsable de subministrar al seu personal tots els EPIs necessaris (calçat de seguretat, guants, protecció ocular, etc.) segons la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, sense cap cost per a l'Ajuntament.

9.6 Equipament i material inventariable

És responsabilitat de l'adjudicatària la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei, a

excepció d'avaría absoluta de la maquinària i que hagi de ser substituïda, segons indiquin els informes tècnics emesos per les empreses especialitzades en la reparació de la maquinària corresponent. Si es produeix aquest fet haurà de ser autoritzat prèviament pels Serveis Tècnics, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.

L'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Haurà de comunicar als Serveis Tècnics aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.

9.7 Visites periòdiques de seguiment i control dels Serveis Tècnics:

Els Serveis Tècnics Municipals realitzaran visites **programades i periòdiques** per verificar el correcte estat funcional i de conservació de l'equipament.

Procediment i documents d'Inspecció

- **Planificació:** Les inspeccions es coordinaran amb l'adjudicatari, qui haurà de garantir la presència del seu Tècnic de Referència, en cas que es sol·liciti.
- **Detecció i Comunicació Immediata:** Si durant la inspecció es detectes una incidència Urgent o Greu, aquesta es comunicarà verbalment o via e-mail en el mateix moment.
 - Afectació al termini: Per a les avaries urgents, el termini de resolució començarà a comptar des de la comunicació in situ, sense esperar a l'emissió de l'informe recopilatori formal.
- **Documentació Formal:** Posteriorment, s'emetrà un informe/l·listat de conformitat. Per a les incidències lleus o programades, el termini comptarà des de la recepció d'aquest document.

Terminis de resolució

L'adjudicatària estarà obligat a corregir les deficiències detectades en l'acta d'inspecció segons els terminis establerts en l'apartat de **Manteniment Correctiu** d'aquesta clàusula. El termini començarà a comptar des de la recepció de l'acta per part de l'adjudicatària, a excepció de incidència Urgent o Greu.

9.8 Mecanisme de Retenció per Incompliment de Terminis

El no compliment dels terminis definits en aquest plec facultarà l'Ajuntament a aplicar següent sistema de retencions per incompliment de terminis.

- **Aplicació de la Retenció:** En cas que l'adjudicatària no esmeni les disconformitats dins dels terminis establerts en l'apartat de Manteniment Correctiu, els Serveis Tècnics Municipals aplicaran una **retenció del 5% de l'import total mensual** del cànon mensual de manteniment..
- **Caràcter Provisional:** Aquesta retenció no té caràcter de penalització definitiva, sinó de **dipòsit de garantia d'execució**. L'import quedarà retingut en la certificació mensual corresponent fins que es verifiqui la correcció de la incidència o entrega de documentació justificativa.
- **Liquidació i Retorn:** Una vegada l'adjudicatària justifiqui i els Serveis Tècnics validin la documentació o que la incidència ha estat resolta, l'import retingut s'alliberarà i s'abonarà en la **següent factura mensual**.

9.9 Preus mà d'obra, materials i transport

Per a l'execució de les actuacions de manteniment a fi de garantir els objectius definits en aquesta clàusula, s'aplicarà el següent sistema de preus: es contempla una borsa manteniment dins del preu total del contracte per assumir les despeses derivades del manteniment a realitzar que es considerin necessàries durant la durada del contracte.

Borsa de Manteniment

El contracte disposa d'un preu unitari anual (preu unitari sense IVA) destinada a assumir les despeses de materials i intervencions de manteniment.

Quadre de Preus de Referència: Banc BEDEC (ITeC)

Totes les intervencions es pressupostaran i liquidaran d'acord amb els preus unitaris del **Banc BEDEC de l'ITeC**, utilitzant sempre l'edició de l'any en curs en el moment de l'actuació. Els paràmetres de selecció obligatoris seran:

- Àmbit de preus: Barcelona
- Àmbit de plec: Catalunya
- Divisa: Euro
- Llistat Preus: el més recent disponible
- Criteri d'amidament: No
- Volum d'obra: rehabilitació

L'Ajuntament només validarà l'import corresponent al preu BEDEC de l'ITEC contrastat segons el punt anterior. Qualsevol diferencial de preu serà assumit exclusivament per l'adjudicatària, sense repercussió a la borsa de manteniment.

Composició del Preu i Exclusions

Per garantir la màxima eficiència econòmica, s'estableixen les següents regles de càlcul:

- **Preu d'Execució Material (PEM):** S'utilitzaran els preus unitaris de la base de dades que ja inclouen els costos directes (mà d'obra, materials, maquinària i compostos).

Inexistència de Preu en el BEDEC

En el cas que una actuació, component o material no estigui tipificat al Banc BEDEC de l'ITeC en la seva edició vigent, s'aplicarà el següent criteri de valoració:

- L'adjudicatària presentarà una proposta basada en preus de tarifa oficial del fabricant (aplicant els descomptes comercials obtinguts) o preus de mercat contrastats. Els Serveis Tècnics i/o l'IMSS es reserven el dret de validar i contrastar aquests preus de forma independent..
- Si els Serveis Tècnics i/o l'IMSS aporten una evidència de mercat (pressupost, tarifa o catàleg verificable) més econòmica per a un producte o servei de característiques tècniques equivalents o superiors, l'Adjudicatari estarà obligat a igualar dit preu en la seva facturació a la Borsa de Manteniment.
- L'Adjudicatari manté la llibertat total per triar el seu proveïdor final a fi de garantir els seus estàndards de qualitat, seguretat i homologació interna. No obstant això, l'Ajuntament només validarà l'import corresponent al preu de mercat contrastat segons el punt anterior. Qualsevol diferencial de cost derivat de la decisió de l'Adjudicatari d'utilitzar la seva pròpia cadena de subministrament serà assumit exclusivament per aquest, sense repercussió a la borsa de manteniment.
- La indicació d'un preu de referència per part dels Serveis Tècnics i/o l'IMSS no eximeix, en cap cas, l'adjudicatària de la seva responsabilitat sobre la idoneïtat del material, el compliment dels terminis de lliurament i la garantia total de la instal·lació i el funcionament.

L'adjudicatària haurà de seguir el **Procediment de Valoració definit en l'apartat de manteniment correctiu de la present clàusula**.

Estructura Obligatòria del Desglossament

Per facilitar la revisió tècnica i administrativa, no s'acceptaran pressupostos globals. Totes les propostes hauran de detallar en la composició del preu:

1. **Mà d'obra:** Segons categories professionals del banc de preus.
2. **Materials:** Amb referència explícita al codi d'article del BEDEC.
3. **Partides d'obra:** Conjunt complet d'actuacions per a una unitat constructiva.

Incrementos per Urgència, Nocturnitat i Festius

En cas d'incidències urgents que requereixin intervenció immediata fora de l'horari ordinari, s'aplicaran els següents increments **no acumulables** exclusivament sobre la partida de **mà d'obra** del BEDEC:

- **Increment del 50%:** Per a treballs realitzats en horari nocturn (de 22:00 hores a 7:00 hores).
- **Increment del 50%:** Per a treballs realitzats en diumenges o festius (calendari oficial de Barcelona).

Subcontractació a Tercers

En el cas que l'adjudicatària hagi de subcontractar feines a empreses:

- Les empreses subcontractades queden **igualment lligades** a aquests quadres de preus i requeriments establerts en aquesta clàusula
- L'adjudicatari és el responsable de negociar amb els seus proveïdors perquè la factura final que arribi a l'Ajuntament s'ajusti als preus ITeC definits. No s'acceptaran increments per "gestió de subcontractació".

9.10 Control, Seguiment Econòmic i Auditoria

Per garantir la transparència i l'eficiència en l'ús de la borsa de manteniment, s'estableix un model de control basat en el seguiment mensual, validació auditora trimestral i anàlisi anual.

El control de la borsa de manteniment seguirà un doble circuit de seguiment per garantir l'estabilitat pressupostària del manteniment:

- **Notificació Mensual (Seguiment Informatiu):** Dins de la primera setmana a mes vençut l'adjudicatària ha de notificar mensualment a l'IMSS i als Serveis Tècnics l'estat de la despesa de la borsa.
 - Contingut: Resum d'actuacions i imports estimats (preus BEDEC-ITeC), acompanyat del conjunt d'Ordres de Treball (OT), els llistat d'actuacions del tècnic d'atenció indirecta de manteniment i les fitxes de manteniment preventiu executades.
 - Aquesta notificació té un caràcter purament informatiu i de seguiment tècnic per permetre als Serveis Tècnics conèixer en temps real el saldo disponible i l'estat econòmic de l'equipament.
- **Justificació Trimestral (Verificació Formal):** cada trimestre es realitzarà una revisió documental definitiva per traçar la despesa de les factures mensuals ja emeses:
 - Dins dels primers quinze dies naturals del mes vençut, l'adjudicatari aportarà el full de càlcul resum (model Ajuntament) així com la documentació justificativa de despeses: factures, pressupostos aprovats, albarans, fitxes de comunicació i resolució d'incidències i les Ordres de Treball corresponents
- **SalDOS no utilitzats:** L'import de la borsa no invertit o no justificat adequadament no serà abonat. Si ja s'hagués facturat per avançat en algun pagament a compte, es descomptarà en la factura de liquidació anual, o en el seu defecte a la finalització del contracte.

L'adjudicatària haurà de contractar un auditor extern per dur a terme una auditoria de costos i anàlisis de manteniment, reposició d'elements inventariables, seguiment de l'estat de conservació de les instal·lacions i de la documentació justificativa del compliment normatiu de les mateixes, així com una auditoria d'actualització i de gestió d'inventaris a l'inici del contracte, i amb un seguiment durant el mateix. L'IMSS serà qui determinarà l'empresa auditora externa que s'encarregarà de realitzar aquesta funció. L'auditoria es farà trimestralment i s'emetrà, a banda de l'informe trimestral, el corresponent informe anual, revisant els documents emesos per l'entitat gestora i l'estat

de conservació del centre. El cost per les auditories està inclòs com a part del preu unitari de la partida de manteniment, anirà a càrrec de l'adjudicatària i li serà abonada prèvia factura justificada a la emissió dels informes corresponents.

9.11 Garantia de les Actuacions de Manteniment

Totes les intervencions realitzades per l'adjudicatari (correctives, modificatives o substitutives) estaran obligatòriament subjectes a un període de garantia que asseguri la qualitat de l'execució:

A. Terminis de Garantia

1. **Mà d'obra i Reparacions:** L'adjudicatari oferirà una garantia mínima de **6 mesos** sobre totes les tasques realitzades. Aquesta garantia obliga a l'adjudicatari a realitzar, sense cap cost addicional (desplaçaments, mà d'obra, mitjans auxiliars), qualsevol intervenció necessària per resoldre la recidiva d'una avaria ja intervinguda.
2. **Materials i Equips Nous:** En cas de substitució d'equips o components, la garantia del material serà la que estableixi el fabricant en cada moment i segons normativa vigent d'aplicació. L'adjudicatari gestionarà la tramitació d'aquestes garanties amb el proveïdor/fabricant sense cost per a l'Ajuntament.

B. Ús Inadequat

- **Errors d'Execució:** Les incidències resultants d'una mala praxi, ús inadequat d'eines seran resoltes íntegrament a càrrec de l'adjudicatari, incloent-hi la reposició de materials que s'hagin pogut malmetre.
- **Exclusió de la Garantia:** La garantia no s'aplicarà si l'adjudicatari pot demostrar de forma fefaent que la nova avaria ha estat causada per manipulació indeguda per part de personal aliè al adjudicatari.

C. Registre i Seguiment

- Totes les actuacions cobertes per garantia o derivades d'errors d'execució s'hauran de registrar mitjançant una **Ordre de Treball (OT) a cost 0** i s'identificaran clarament com a "Correctiu en Garantia" en el llistat mensual de incidències.

9.12 Obligacions i responsabilitats de l'adjudicatària

En el moment de la formalització del contracte, l'adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

Gestió de la documentació tècnica generada

L'adjudicatària té l'obligació d'actualitzar l'inventari amb les especificacions i terminis definits en l'apartat 9.3 Descripció dels serveis.

L'adjudicatària té l'obligació de garantir l'actualització de la informació tècnica i gràfica de les instal·lacions objecte dels serveis contractats en qualsevol format en el que estigui disponible (inclosa l'ambiental). S'entén per documentació tècnica el llibre de manteniment, projectes, memòries descriptives, esquemes, plànols, models BIM, inventaris d'equips, catàlegs, fitxes de característiques tècniques dels equips, instruccions de servei especificades per fabricants i/o instal·ladors, etc.

Si les obres de manteniment lligades a aquest contracte suposessin modificar les condicions existents dels edificis (elements constructius o instal·lacions) i com a conseqüència els plànols dels mateixos, l'adjudicatari presentarà als Serveis Tècnics els documents "as built" modificats en format i versió compatible amb el programari utilitzat per l'Ajuntament (MICROSTATION i AutoCad) segons el control de versions i arxiu digital segons el model municipal de gestió documental, juntament amb les garanties dels equips i les legalitzacions pertinents de les instal·lacions sotmeses a normatives específiques.

L'adjudicatària haurà de recopilar tota aquella documentació tècnica generada durant l'execució del manteniment preventiu, correctiu o modificatiu: projectes, garanties, legalitzacions, actes d'inspecció obligatòria, etc. i lliurar copia als Serveis Tècnics. En el cas de materials o elements garantits per part dels fabricants o industrials per un temps superior al fixat en el Plec, el contractista haurà de trametre la documentació que acrediti aquestes garanties als Serveis Tècnics.

Amb independència del que es determina més concretament en el PCAP, és important també fer esment en aquest Plec de què el personal designat per a la realització dels treballs haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a instal·lacions, equips, documentació, etc. als que tingui accés com a conseqüència del seu treball. Si no es compleix la confidencialitat exigida en el contracte serà considerada una falta molt greu.

Sostenibilitat ambiental

L'adjudicatària haurà de garantir el compliment dels aspectes ambientals inclosos en aquest apartat que deriven de les instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat aprovades per l'Ajuntament de Barcelona i en compliment de la Guia de Contractació Pública Ambiental (en concret les instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el paper, en la fusta, en els vehicles del programa Ajuntament més sostenible, per a l'aplicació de criteris ambientals en projectes d'obres) així com altres document pertinents.

Gestió mediambiental i de residus

Tot aquell residu que l'adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

L'adjudicatària s'adaptarà al pla de gestió ambiental i de residus dels centres en els camps vinculats a la seva activitat dins les responsabilitats del servei a desenvolupar.

A mode d'exemple s'estableixen les següents condicions especials d'execució durant qualsevol tasca de manteniment associada al contracte:

- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats durant l'execució del contracte.
- Recollida selectiva dels residus generats en l'execució del contracte.
- Gestió dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus.
- Minimització d'emissions relacionades amb el transport i els desplaçaments necessaris per a l'execució del contracte.
- Establiment d'indicadors ambientals rellevants i informes de seguiment periòdics. El cost de l'eliminació dels residus generats està inclòs dins el preu de licitació (eliminació de làmpades, sacs de runes, olis, etc..) a més d'haver de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa mediambiental

El cost de l'eliminació dels residus generats i del manteniment ordinari està inclòs dins el preu de licitació (eliminació de làmpades, sacs de runes, olis, etc..) a més d'haver de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa ambiental.

Ús de paper

En aplicació de la Instrucció tècnica per al paper, l'adjudicatària haurà de donar compliment als criteris següents:

- Els documents de treball i informes associats a l'execució del contracte es lliuraran en paper fabricat amb fibres 100% reciclades.
- Quan per motius tècnics no sigui adequat, es requerirà l'ús de paper no reciclat elaborat amb fibres provinents de fusta amb garanties de legalitat, amb un mínim del 50% de fibres provinents d'explotacions forestals sostenibles (tal com defineixen els estàndards FSC, PEFC o equivalent) o fibra recuperada.
- No obstant, com a norma general, es vetllarà per l'estalvi en l'ús del paper i, per tant, es faran impressions en paper només quan sigui imprescindible.

Ús de fusta

En aplicació de la Instrucció tècnica per a la fusta, l'adjudicatària haurà de donar compliment als criteris següents:

- Es prioritzarà l'ús de fusta reciclada amb certificació (estàndard EPF recycled wood, FSC recycled o altres esquemes equivalents).
- En cas de no tractar-se de fusta reciclada, totes les fustes i els productes de fusta (inclosos taulells de fibres de fusta, contraxapats, DM i altres materials similars) han de disposar obligatòriament de garanties de procedència d'explotacions forestals sostenibles, acreditables mitjançant la presentació de la certificació de gestió forestal sostenible, d'acord amb els sistemes de certificació FSC, PEFC o equivalents (altres esquemes de certificació forestal equivalents i reconeguts internacionalment).
- De manera general, s'haurà de promoure un ús superior de la fusta com a material de construcció sostenible i renovable i l'ús d'una diversitat més gran d'espècies i de fusta autòctona de gestió forestal sostenible.
- De manera general, el prioritzarà l'ús d'espècies de fusta autòctona de gestió forestal sostenible.
- En cas de fer-se servir fustes tropicals, aquestes, a més de tenir garanties de sostenibilitat, s'hauran d'adquirir sempre amb garanties de legalitat, en línia amb el Pla d'acció FLEGT de la Unió Europea i el Reglament europeu de la fusta (EUTR).
- En el cas del material de fusta (taulers de partícules segons UNE-EN 312, de fibres segons UNE-EN 622, d'encenalls segons UNE-EN 300, o altres), hauran d'estar classificats com a classe E1 conforme a la norma EN 13986, d'acord amb

els procediments de determinació de formaldehid que estableix la norma corresponent UNE-EN 120, UNE-EN 717 o equivalent.

- Es prioritzarà l'ús de fustes amb tractaments d'impacte ambiental baix

Autosuficiència energètica i ambiental

S'haurà de donar compliment, de manera general, als criteris següents a l'hora d'executar obres durant la vigència del present contracte:

- Es prioritzaran les solucions energètiques que tendeixin cap a l'autosuficiència i redueixin la potència instal·lada, preferentment amb solucions passives i generació d'energia amb fonts renovables a escala local per tal d'assolir un balanç d'emissions zero.
- Es tractarà sempre de minimitzar els consums energètics de les solucions finals tot aplicant criteris d'eficiència energètica per a sistemes d'enllumenat i altres consums energètics (sistemes d'enllumenat mitjançant tecnologia LED, sistemes de regulació i mesures similars).
- L'estudi de les solucions tindrà en compte el cost total de propietat (CTP), tenint en compte com a mínim els costos d'inversió en equips i materials, els costos de manteniment i els costos d'explotació anual.
- Es vetllarà per la gestió eficaç dels recursos hídrics considerant tot el cicle d'aigua, des de la captació fins a l'evacuació (aigua potable de xarxa, freàtica, pluvial i aprofitament d'aigües grises)
- Es prioritzarà la construcció amb materials amb l'impacte més petit possible en el seu cicle de vida.
- S'estudiarà en cada cas la incorporació de sistemes i tecnologia intel·ligent d'equips, instal·lacions i possibles microxarxes (d'energia, aigua o altres recursos) que afavoreixin l'ús eficient dels recursos.
- S'afavorirà, sempre que sigui possible, la incorporació de solucions de prevenció, reutilització, reciclatge i recollida de residus basades en els principis de l'economia circular.
- Es prioritzarà l'ús d'àrids i altres materials de construcció que incorporin un percentatge de material reciclat.
- Es prioritzarà l'ús de materials amb un valor d'energia grisa menor segons la base de dades del BEDEC o altres barems tècnicament apropiats.
- Es tindrà en compte, en l'estudi de les possibles solucions, la possibilitat de reutilització dels materials i equips. - Es vetllarà per a que el dimensionament dels equips i instal·lacions sigui adequat a la realitat dels edificis i, sempre i quan es disposin dades suficients, a les possibles variacions del mateix en un termini curt de temps.
- Les aixetes que requereixin substitució s'hauran de reemplaçar per altres amb les següents característiques mínimes: cabal < 8 L/min, per pressions de 1-3 bar o cabal < 9 L/min, per pressions de 3-5 bar.
- Les reparacions o substitucions de cisternes o altres sistemes de descàrrega de vàters han d'incorporar dispositius amb les següents característiques mínimes: descàrrega d'aigua màxima de 6l i sistemes d'interrupció o descàrrega reduïda que garanteixin un màxim de 3,6l d'aigua com a promig d'una descàrrega completa i quatre descàrregues reduïdes.

- Les reparacions que necessitin la instal·lació de noves canonades es duran a terme sempre que sigui possible amb els materials següents: PE o PP en cas de plàstics, acer galvanitzat o coure en cas de metalls o PE-RT/Al/PE o PE-X/Al/PE en cas de multicapa.
- La substitució de làmpades serà sempre per altres que mantinguin les característiques luminotècniques (lumen, Ra, K) preferentment amb una potència (W) menor que la precedent. Quan calgui millorar les característiques luminotècniques es farà preferentment per làmpades amb una potència mai superior a la substituïda.
- Qualsevol actuació de substitució o renovació de lluminàries amb balast electromagnètic es farà per altres amb balast electrònic.
- Les làmpades que requereixin substitució s'hauran de reemplaçar per altres amb les característiques següents mínimes:
 - Índex de rendiment cromàtic (Ra) mínim: 80 (il·luminació interior) o 65 (exterior).
 - Contingut màxim de mercuri: segons tipus de làmpada: límits establerts a l'Annex III de la Directiva RoHS 2.
 - Vida útil mínima: segons tipus de làmpada: valors corresponents a l'etapa 3 de del Reglament UE núm. 1994/2012 (annex III).

Distintius de qualitat ambiental i productes amb menor càrrega contaminant

L'adjudicatària estarà obligada a, sempre que sigui possible, utilitzar productes amb menor càrrega contaminant segons els criteris següents:

- Pintures d'interior, per a l'acabat de les actuacions que ho requereixin, que compleixin amb els requisits pel que fa a compostos químics en la formulació del producte (continguts de metalls pesants i d'altres substàncies tòxiques i de compostos orgànics volàtils) tal com es descriuen a l'Etiqueta ecològica europea o altres ecoetiquetes tipus I equivalents.
- Olis lubricants que compleixin amb els requisits pel que fa a compostos químics en la formulació del producte (substàncies tòxiques, biodegradabilitat i ecotoxicitat i limitació de substàncies perilloses), tal com es descriuen a l'Etiqueta ecològica europea o altres ecoetiquetes tipus I equivalents.
- Dissolvents recuperats o qualificats com a «fàcilment biodegradables» segons les normes de l'OCDE (tests 301- B, C, D o F, segons OECD Guideline for Testing of Chemicals, 1992) o equivalent (p. ex. Normes UNE-EN ISO 14593:2006 o ISO 10708).

L'adjudicatària haurà de lliurar les fitxes de productes i de seguretat dels productes que preveu utilitzar acompanyades dels certificats corresponents, d'una declaració del fabricant o d'una altra evidència documental amb referència específica dels criteris esmentats als Serveis Tècnics Municipals quan aquests ho requereixin. Es prioritzarà, de forma general, l'ús de materials i/o recanvis amb etiqueta ecològica comunitària o d'una altra etiqueta regional o nacional de tipus I o tipus III, d'acord amb les normes ISO 14024 i ISO 14025, respectivament.

Es tindran en compte en l'execució de les intervencions, les especificacions per a l'obtenció del Distintiu de garantia de qualitat ambiental de la Generalitat de Catalunya regulat pel Decret 316/1994, de 4 de novembre (DOGC núm. 1985, de 14.12.1994) i pel Decret 296/1998, de 17 de novembre, pel qual s'amplia l'àmbit del Distintiu de garantia

de qualitat ambiental als serveis (DOGC núm. 2772, de 24.11.1998) i/o altres especificacions per obtenir certificats ambientals que els Serveis Tècnics considerin oportuns.

Suport al responsable de manteniment

L'adjudicatària haurà de donar suport tècnic al Tècnic d'atenció indirecta responsable de manteniment de l'equipament i també a empreses relacionades amb l'estalvi i l'eficiència energètica, els quals actuaran com gestors energètics i ambientals o similars.

Mitjans materials, eines i equips de mesura per la realització del servei

L'adjudicatària disposarà en tot moment dels mitjans definits a l'apartat previ Mitjans materials, eines i equips de mesura, i les condicions especificades en el punt de referència.

Neteja

L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, equips i sales tècniques, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.

L'equipament, utilitatge i estris necessaris per realitzar la neteja integral de les instal·lacions equips i sales tècniques els aportarà a càrrec l'adjudicatària o empresa subcontractada.

El manteniment de tots els equips i l'utilitatge anirà a càrrec de l'adjudicatària o empresa subcontractada..

L'adjudicatària ha de seguir els criteris ambientals següents per efectuar la neteja de les instal·lacions.

Limitació de determinats productes de neteja:

- Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius per al medi ambient (lleixiu o altres) en terres i tot tipus de superfícies. Únicament podran ser utilitzats en la neteja de llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica: wàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos, així com dels llocs i elements acordats amb el responsable del contracte de l'equipament en la formalització del contracte.
- Queda prohibit l'ús de productes en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents; quan calgui s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.
- S'exclouen els productes amb finalitat més aparent que de neteja (ambientadors o similars, substàncies perfumades o anàlegs).

Retirada selectiva de residus. Caldrà fer la recollida selectiva de residus en la neteja de les instal·lacions generals de l'equipament que inclogui:

- Paper i cartró (contenidor blau)
- Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenidor groc).
- Vidre (contenidor verd)
- Matèria orgànica (contenidor marró).
- Rebuig (contenidor gris)

Criteris per a l'adquisició de productes:

- Productes de paper i cartró/cel·lulosa.- En el cas del paper higiènic, eixugamans i altres consumibles de cel·lulosa s'ha de garantir que són produïts a partir de fibres de cel·lulosa reciclada.
- Bosses d'escombraries: les bosses d'escombraries grises o negres per a la recollida del rebuig hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat postconsum. L'adjudicatària disposarà també de bosses de recollida de fracció orgànica que compleixi requisits de biodegradabilitat en 180 dies, d'acord amb la Norma UNE-EN 13432:2001.
- Els productes bàsics de neteja generals (líquid de fregar, netejavidres, netejador de superfícies general o multiús i netejador de superfícies ceràmiques) han de disposar d'alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple l'etiqueta ecològica europea, el cigne nòrdic o equivalent.
- El sabó de rentar les mans ha de disposar d'alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple l'etiqueta ecològica europea, el cigne nòrdic o equivalent.

Control de la legionel·losi

És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària fer les revisions diàries i periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, segons la normativa vigent d'aplicació qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, així com tota la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi. El cost derivat anirà a càrrec de l'import de manteniment assignat

Pintura del centre

L'adjudicatària realitzarà la pintura integral de les zones comunes al llarg de la durada del contracte, i la despesa es repercutirà en la borsa de manteniment d'aquella anualitat. L'adjudicatària haurà de presentar un protocol de pintura del centre i vetllar sempre per l'acompliment del mateix, en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat.

9.13 Riscos i responsabilitats

L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que tinguin lloc en l'equipament, incloent-hi els causats pels professionals de l'equipament, personal vinculat a ell, empreses subcontractades, proveïdors i pels residents durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

Prevenió de Riscos Laborals (PRL)

L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat 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, mantenint l'adequació permanent del servei a l'evolució del marc normatiu aplicable. L'adjudicatària haurà 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.

Tot el personal assignat al contracte haurà de tenir la formació i informació necessària i obligatòria en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb els requeriments legals vigents en cada moment així com disposar de l'aptitud mèdica per a la realització de les seves tasques, o subsidiàriament, justificar l'oferiment de la vigilància de la salut als seus treballadors/es.

El personal haurà de disposar i emprar els equips de protecció individual (EPI) que siguin necessaris per a l'execució de les feines que tinguin encomanades, els quals hauran d'estar homologats segons les especificacions tècniques i normativa vigent. L'empresa adjudicatària estarà obligada a lliurar la documentació que acrediti el compliment d'aquestes circumstàncies en cas de que els Serveis Tècnics Municipals o altra empresa en qui deleguin aquesta funció, ho sol·licitin.

Responsabilitat sobre béns materials

Serà obligació de l'empresa adjudicatària vetllar per al bon ús i estat de conservació de tots els béns materials dels edificis.

Estarà rigorosament prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària manipuli, per qualsevol raó, els equips i materials que es trobin a l'edifici i que no siguin objecte de les prestacions descrites en el present document.

L'adjudicatària respondrà davant la sostracció de mobiliari, material, valors o efectes, quan quedi suficientment provat.

Acreditació de l'estat de l'equipament i l'inventari

L'adjudicatària haurà de presentar anualment i, si s'escau, al moment de la pròrroga del contracte, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'adjudicatària.

En el moment de la formalització del contracte, l'adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

Subcontractació i Responsabilitat

L'adjudicatària s'erigeix com l'únic interlocutor i responsable tècnic davant l'IMSS i Serveis Tècnics per a la totalitat de les prestacions derivades d'aquest contracte. En aquest sentit, la subcontractació parcial de serveis o especialitats no eximirà, en cap cas, l'adjudicatària de la seva responsabilitat directa pel que fa a la qualitat, el rigorós compliment dels terminis i la seguretat de les tasques executades.

En cas de subcontractació, els costos indirectes, les despeses de gestió o els beneficis de les empreses subcontractades s'entendran inclosos íntegrament dins de l'estructura de costos i el benefici industrial de l'adjudicatari, sense que això pugui suposar cap increment del preu d'adjudicació.

Per garantir el control sobre la cadena de servei, qualsevol subcontractació no prevista explícitament en l'oferta inicial haurà de ser comunicada formalment i per escrit als Serveis Tècnics municipals abans de l'inici de qualsevol intervenció. Així mateix, l'adjudicatària principal assumirà íntegrament les funcions de Coordinació d'Activitats Empresariales (CAE), vetllant perquè totes les empreses col·laboradores compleixin amb els requisits de Prevenció de Riscos Laborals i s'integrin de forma efectiva en el Pla de Seguretat de l'equipament.

Finalment, la recepció i el tancament de les Ordres de Treball (OT) corresponents a intervencions crítiques quedarà condicionat a la validació presencial i supervisió directa per part del Tècnic d'atenció indirecta de l'adjudicatària, qui haurà de certificar el correcte estat de la reparació o instal·lació abans de donar el servei per finalitzat.

Serveis de gestió de manteniment i suport integrats en el contracte

Tots els serveis descrits a continuació s'entenen inclosos dins del preu d'adjudicació, i per tant, l'adjudicatària no podrà facturar cap import addicional en concepte de gestió, desplaçament o emissió de documents per aquestes tasques.

Documentació Tècnica i Legalitat

- **Certificacions i Butlletins:** Emissió i lliurament dels certificats de comprovacions i mesuraments normatius (RITE), així com els butlletins de revisió d'estanquitat de gas i de reformes de Baixa Tensió (BT).
- **Organismes de Control (OCA):** Realització i gestió dels dictàmens periòdics obligatoris (BT, RITE, gas, equips de pressió, parallamps, etc) amb Organismes de Control Acreditats.
- **Llibre de Manteniment:** Emplenament, actualització permanent i custòdia del llibre de manteniment de l'edifici i les seves instal·lacions segons normativa vigent.

- **Garanties:** Tramitació i seguiment de les garanties de fabricants. Si un material instal·lat té una garantia superior a la del contracte, l'adjudicatari ha de lliurar copia de la documentació acreditativa als Serveis Tècnics.

Informes i Seguiment

- **Reporting Mensual:** complementació del model facilitat pels Serveis Tècnics.
- **Documentació Gràfica:** Realització de reportatges fotogràfics (estat previ i posterior) de totes les Ordres de Treball (OT) i d'aquelles actuacions que indiquin els Serveis Tècnics.
- **Justificació Documental:** Totes les tasques de gestió administrativa per al lliurament de documentació justificativa, factures desglossades o informes requerits no tindran cap cost associat.

Assessorament i Millores

- **Suport Tècnic:** Assessorament continu als Serveis Tècnics, incloent la col·laboració en la redacció de futurs projectes d'intervenció als edificis, en cas de sol·licitud dels Serveis Tècnics.
- **Propostes de Millora:** Presentació de propostes de millora tècnica, d'eficiència energètica o de qualitat de materials.

Subministraments

- **Consums per a l'activitat:** L'adjudicatari assumirà el cost de l'energia, aigua o connexions (Internet/telèfon), gestió de software i servidors, etc necessàries per al funcionament dels seus equips i la realització de les seves tasques.
- **Mitjans per Obres:** En cas d'obres de reforma, l'adjudicatari assumirà els mitjans per proveir d'energia la instal·lació si no tramita els butlletins o autoritzacions de posada en marxa en el termini establert.

Assegurances i Sinistres

- **Responsabilitat:** Les incidències susceptibles d'indemnització correran a càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil de l'adjudicatari.
- **Franquícies:** En cas de sinistre imputable a l'adjudicatari, aquest assumirà el 100% dels costos, inclosa la franquícia. Si el sinistre és accidental (aliè a la mala praxi), la franquícia podrà imputar-se a la borsa de manteniment, prèvia validació dels Serveis Tècnics.

Gestió de Residus

L'adjudicatària es farà càrrec de la retirada, transport i gestió de tots els residus generats per la seva activitat (olis, filtres, fluorescents, ferralla, gasos refrigerants, etc.). Lliurar els certificats de destrucció o reciclatge emesos per un gestor autoritzat sense cap cost addicional.

Programari de Gestió (GMAO)

L'adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma digital (GMAO) per al seguiment de les incidències en temps real. L'accés per als tècnics municipals ha de ser sense cost associat i incloure la formació inicial necessària per fer-lo servir.

Estoc de Materials

L'adjudicatària mantindrà al centre un estoc mínim de materials de reposició immediata (bombetes, protectors elèctrics, aixetes de recanvi, manetes de portes, etc.). La **custòdia i gestió** d'aquest estoc no té cost.

Competències de l'IMSS en matèria de manteniment

Són atribució, responsabilitat i competència de la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, de l'Ajuntament de Barcelona, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions de Detecció anti-intrusisme, així com el procediment d'inspeccions de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.

L'adjudicatària facilitarà als Serveis tècnics Municipals les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, desinfecció, desratització i desinsectació (DDD).

Especificacions addicionals de l'equipament

Control de la Legionel·losi (Model Mixt) D'acord amb el caràcter d'habitatge dels apartaments, es garanteix el control higiènic-sanitari segons el protocol següent:

- **Registre Diari:** El personal d'atenció indirecta (o el present diàriament al centre) realitzarà la presa de temperatures en punts terminals i dipòsits. L'adjudicatària haurà de garantir que aquest personal disposi de la **formació de mantenidor de baix risc** i dels equips de mesura calibrats.
- **Supervisió i Signatura:** El Tècnic de Manteniment (10h/setmana) actuarà com a responsable tècnic de l'operació, validant setmanalment les dades, realitzant les purgues de fons i signant el Llibre Oficial de Registre.

Protocol de Rotació d'Apartaments (Pisos Buits) Quan un habitatge quedi vacant, l'adjudicatària realitzarà en un termini màxim de **15 dies naturals** les següents tasques d'adequació per a la nova ocupació:

- Neteja de xoc (desinfecció integral).
- Pintura de repàs (o integral si l'estat ho requereix).
- Petit manteniment (revisió d'aixetes, cisternes, bombetes i electrodomèstics).

Nota: Les intervencions de major complexitat o reformes integrals (cuines, banys malmesos) es comunicaran i seran valorades per part dels Serveis Tècnics.

Pintura de l'Equipament

L'adjudicatària assumeix l'obligació de mantenir les superfícies pintades en perfecte estat de decoració i salubritat, distingint dos tipus d'actuacions incloses en el pressupost:

- **Zones Comunes:** L'adjudicatària realitzarà el pintat integral (parets, sostres i fusteria metàl·lica o de fusta si s'escau) de la totalitat de les zones comunes de l'edifici (passadissos, vestíbuls, sales polivalents i despatxos) **com a mínim un cop durant l'últim any del període inicial del contracte**. Aquesta actuació s'executarà segons el protocol de pintura aprovat pels Serveis Tècnics, utilitzant materials que compleixin els criteris de sostenibilitat descrits en aquesta clàusula.
- **Apartaments:** Cada vegada que un habitatge quedi vacant, i abans de l'entrada d'un nou resident, l'adjudicatària realitzarà les tasques de pintura de repàs o integral necessàries per garantir que el nou usuari rebi l'immoble en perfectes condicions estètiques.
- **Manteniment Correctiu de Pintura:** Independentment dels cicles anteriors, l'adjudicatària haurà de reparar i pintar qualsevol zona (comuna o privada) que hagi quedat malmesa arran d'una avaria de les instal·lacions (com ara filtracions, humitats o regates per reparacions elèctriques) de forma immediata un cop resolta l'avaria tècnica.

Inventari i Responsabilitat sobre el Mobiliari

En cada alta/baixa de resident, l'adjudicatari aixecarà acta d'inventari signada pel resident. L'adjudicatària és responsable de la **custòdia i bon estat** del material de l'IMSS. Els danys per mal ús del resident seran notificats a l'IMSS per a la seva tramitació, però el manteniment ordinari menor dels elements inventariats al pis (pany, ajust de portes, persiana) és obligació de l'adjudicatari.

Control de Plagues (DDD)

El servei de control de plagues desratització, desinsectació i desinfecció (DDD) es gestionarà sota un model de responsabilitat compartida segons l'abast de l'actuació:

- **Actuacions Preventives i Correctives en Zones Comuns:** L'Ajuntament assumirà directament, a través dels seus serveis centrals o contractes específics, les campanyes preventives periòdiques i el control de plagues en totes les zones comunes, exteriors i sales tècniques de l'edifici.
- **Actuacions Correctives en Apartaments:** En el moment en què es detecti un focus d'infestació o la presència de plagues a l'interior d'un dels **apartaments tutelats**, la responsabilitat de l'actuació correctiva recaurà sobre l' **adjudicatària**.
- **Procediment i Cost:** L'adjudicatària haurà d'executar el tractament de xoc necessari en el termini màxim establert per a les incidències urgents. El cost d'aquestes intervencions puntuals en els apartaments serà a càrrec de la borsa de **manteniment de l'equipament**, prèvia presentació del pressupost i acceptació dels Serveis Tècnics.

- **Coordinació:** L'adjudicatària té l'obligació d'informar l'Ajuntament si detecta que un focus en un apartament pot tenir l'origen o afectació en les zones comunes, per tal de coordinar una actuació conjunta i eficaç.

Accés als Apartaments

Els residents permetran l'accés al personal de manteniment per a les revisions normatives (gas, electricitat, legionel·la) i preventives. L'adjudicatària haurà d'avisar amb un mínim de 48 hores d'antelació, excepte en cas d'emergència (fuga d'aigua/gas).

10 ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ I ALTRES MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I DIFUSIÓ

10.1 Òrgans de participació

El Consell de participació de centre d'acord amb el Decret 202/2009, de 22 de desembre, ha de constituir un espai d'informació, de consulta i de debat per a totes les persones que en formen part i ha de representar a tots els col·lectius que l'integren mitjançant els seus representants escollits.

Haurà de reunir-se, com a mínim 1 cop a l'any amb caràcter ordinari, o sempre que ho convoqui la presidència a iniciativa pròpia o a petició de la meitat dels seus membres.

Funcions:

- Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- Elaborar i aprovar el projecte de Normes de funcionament intern del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual, que ha de contenir l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.
- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

Composició:

El consell de participació de centre té com a mínim la composició següent:

- Presidència: que recau en el director o directora del centre.
- Vocalies:
 - Dues persones designades en representació de l'IMSS.
 - Dues persones que treballen en el centre escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu. Almenys una d'elles haurà de desenvolupar funcions d'atenció directa.
 - Quatre persones usuàries del servei, que seran designades entre i per les persones usuàries. En el cas que les persones usuàries no puguin exercir la vocalia, ho han de fer mitjançant els familiars de referència o els seus representants legals escollits entre ells. S'haurà de respectar la paritat de gènere i la diversitat dels perfils o col·lectius atesos.
 - Secretaria, que és designada per la presidència entre les persones vocals del consell i té veu i vot.

10.2 Altres mecanismes de participació i difusió

Mecanismes de participació de les persones residents i familiars

Es promourà i donarà suport per a què els residents facin reunions i assemblees àmplies o de petit grup per vetllar per la seva implicació i opinió directa en l'activitat del centre i determinats acords que calgui prendre.

Es facilitaran mecanismes de suport per tal que les persones residents facin propostes de millora o queixes si ho consideren:

- Comissions, assemblees, reunions...
- Estudis de satisfacció sobre aspectes concrets, el menjar, les activitats, l'atenció rebuda, l'estat de les instal·lacions, etc..
- Consell de Centre.
- Garantir que totes les persones del servei han de conèixer la **bústia de suggeriments** del centre. Estarà visible i ben senyalitzada.
- Garantir que totes les persones residents tinguin accés als fulls de reclamació del centre i siguin informats pel personal del servei dels canals per a fer arribar queixes a l'Ajuntament, Generalitat o altres organismes.
- El **tauler d'anuncis** del centre estarà situat en un lloc visible i ha de constar obligatòriament la següent informació:
 - Autorització de l'establiment o servei.
 - Normes de funcionament intern.
 - Organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
 - Horari d'atenció a les persones usuàries per part de la direcció tècnica.
 - Drets i deures dels usuaris.
 - Horaris dels serveis generals (menjador, podologia, etc.)
 - Programa mensual d'activitats.
 - Instruccions per a casos d'emergència.
 - Tarifes de preus dels serveis complementaris (perruqueria, podologia i acompanyaments)
 - Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.

Mecanismes de participació dels professionals

Els/les treballadors/es disposaran de diferents mecanismes de participació i representació amb l'objectiu, d'una banda, de contribuir a la millora qualitativa del servei i del model d'atenció i, d'una altra banda, de donar a conèixer i tractar els seus drets relacionats amb el desenvolupament de la seva tasca professional al centre.

Els professionals estaran representats i participaran en condició de membres:

- En els consells de participació del centre, tal com indica a la clàusula 10.1 "Òrgans de Participació" d'aquest Plec.

- En els mecanismes de representació legal dels treballadors: delegats de personal i comitè d'empresa; delegats de prevenció i Comitè de Salut Laboral; seccions sindicals, assemblees, etc.

Es crearan diferents grups de treball o comissions que afavoreixin la realització de propostes per la millora en la prestació del servei.

Els professionals del centre participaran amb les seves propostes i suggeriments en:

- L'elaboració del pla de formació.
- El grup o comissió de treball per a la millora del model assistencial.
- La comissió de qualitat i pla de millora contínua en el centre.
- En les enquestes de satisfacció i de clima laboral.

11 OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària tindrà les següents obligacions contractuals específiques vers el present contracte:

En relació a l'equip professional:

- Els/les professionals i el personal que presti 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. També és l'adjudicatària qui assumeix la responsabilitat de totes les actuacions del personal, no podent repercutir de cap manera ni en cap sentit a l'IMSS.
- L'adjudicatària designarà un interlocutor amb l'IMSS per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
- L'adjudicatària vincularà únicament al servei perfils professionals, funcions i nombre d'hores que hagin estat definides expressament per l'IMSS dins de la clàusula 7.2 "Perfils i funcions" d'aquest plec.
- Presentar a l'IMSS semestralment els documents RLC (Relació de Liquidació de cotitzacions, antic TC1) i RNT (Relació nominal de treballadors, antic TC2) del personal de l'equipament.
- Notificar totes les modificacions i substitucions que es produeixin en la contractació del personal i de l'acreditació de la titulació requerida a l'IMSS.
- Elaborar el Pla de Formació Professional anual que recollirà les accions de reciclatge i formació continuada del personal que haurà d'assegurar una bona gestió del servei, tal com s'especifica a la clàusula 7.8 d'aquest plec.
- L'adjudicatària, pel que fa al personal que designi per a l'execució del servei, resta obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, fiscal, sanitària, de seguretat i salut en el treball, i, en particular, a formalitzar les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals que estableix la normativa vigent i a acreditar el compliment de les obligacions següents:

- L'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva corresponent a l'activitat contractada i sense descuidar el que pugui afectar la integritat dels/de les treballadors/es.
- La formació i informació en matèria preventiva a els/les treballadors i treballadores contractats.
- El justificant del lliurament d'equips de protecció individual que són necessaris.
- Per als serveis d'atenció indirecta subcontractats, s'ha d'exigir a les empreses subcontractistes els justificants de les obligacions esmentades i lliurar-los a la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir allò que disposen les normes vigents sobre la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera a l'IMSS o l'Ajuntament de Barcelona.
- L'adjudicatària ha d'uniformar i identificar adequadament el personal assistencial.

En relació als recursos materials:

- Dotarà amb telèfons mòbils als professionals amb tasques de direcció (direcció i supervisió auxiliars gerocultor), al RHS i a l'oficial de Manteniment, i els auxiliars de geriatría amb telèfons mòbils o altres dispositius tecnològics d'avís.
- Dotarà als professionals contractats dels uniformes amb el logo de l'Ajuntament de Barcelona, complements del personal i EPI necessaris per al desenvolupament de la seva activitat, que aniran a càrrec de l'adjudicatària. Els uniformes hauran de dur visible el logotip de l'Ajuntament de Barcelona seguint el Reglament de normativa gràfica municipal.

<https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/ca>

- Es facilitaran a l'inici del contracte un mínim de 12 tauletes tàctils i 4 ordinadors portàtils per a que les persones ateses puguin fer-ne ús en la realització d'activitats, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 4.11. d'aquest plec Igualment, garantirà la connectivitat del centre a internet amb connexió wifi per a les persones usuàries i l'equip professional, tant als espais comuns, com privatis de l'equipament,

En relació a les persones usuàries:

- Afavorir una bona relació amb les persones ateses com a base de l'atenció del servei i eludirà qualsevol conflicte personal amb aquestes. L'adjudicatària haurà d'informar expressament a l'IMSS, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

- Mantenir actualitzat l'expedient de la persona usuària i custodiar la documentació. A l'expedient hi figurarà, com a mínim, la documentació que s'estableix a la clàusula 6.5 d'aquest plec
- Establir els mecanismes d'informació i de participació dels usuaris o els seus representants legals.
- Comunicar a l'IMSS mitjançant correu electrònic, les altes, baixes, ingressos hospitalaris, ... dels/de les usuaris/es que es produeixin per qualsevol causa, dins de les 24 hores següents.

En relació als serveis i a la informació:

- Comunicar immediatament quan es produeixi qualsevol incidència greu, mitjançant document de comunicat d'incidències d'activitat facilitat per l'IMSS.
- Assegurar els estàndards de qualitat que l'IMSS estableixi, facilitant l'ús dels instruments de mesura que es determinin.
- Respectar la representació exterior que té, com a titular, l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona.
- Complir les normes d'identificació visual del Departament d'Imatge de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona en tota la documentació i/o en la identificació del personal de l'empresa que treballi en l'equipament, constant sempre com empresa gestora.
- Aportar, a requeriment de la Direcció de Serveis d'Envel·liment de l'IMSS la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, els indicadors de gestió i altra documentació que es determini a través del referent tècnic corresponent, d'entitats col·laboradores, i en tot cas, hauran d'estar informatitzats i a ser possible realitzar la seva transmissió amb els sistemes tecnològics que li siguin requerits.
- Aplicar els sistemes d'informació que l'IMSS decideixi i mantenir la informació actualitzada.
- Haurà de disposar dels protocols que afectin el servei, aplicats per al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'equipament. Com a mínim, ha de disposar dels protocols que s'estableixen a la clàusula 6.9 d'aquest plec.
- Disposar dels registres establerts, degudament documentats i permanentment actualitzats, que es descriuen a la clàusula 6.8.
- Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'hi exposi el que es descriu a la clàusula 6.10
- Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars i entorn social proper els fulls normalitzats de reclamacions.
- Custodiar la correspondència, oficis, informes, actes i altra documentació tramitada entre l'IMSS i l'equipament, així com també tots els documents referents als/a les usuaris/es.
- Elaborar els Programes que es preveuen i actualitzar-los quan s'estableix.
- Donar compliment a les propostes de millora proposades en l'adjudicació.

L'adjudicatària tindrà les següents obligacions específiques relacionades amb les infraestructures i l'edifici:

- Fer-se càrrec de les despeses de llum, gas, telefonia i connexió a internet, i manteniment, reparació i substitució, si fos el cas, dels mitjans materials que siguin propietat de l'IMSS, que la gestió del centre pugui ocasionar.
- Comunicar a l'IMSS les incidències de manteniment.
- Reparar i reposar el material inventariable i material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei i el que resulti malmès a causa d'un ús inadequat per part de l'empresa o el seu personal.
- L'IMSS podrà dur a terme els controls i la petició del compliment normatiu responsabilitat de l'adjudicatària.
- Sol·licitar les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin a l'activitat contractada.

L'adjudicatària haurà de donar compliment a les obligacions específiques que siguin d'aplicació d'acord amb la *Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal*, específicament aquelles que fan referència a la qualitat ambiental del paper, els esdeveniments del programa d'activitats, el disseny i producció de material de comunicació imprès, disseny i producció de material digital, la neteja i manteniment d'espais, dotació d'equips informàtics, vestuari i la memòria anual.

https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/122901/1/GM_Instrucci%C3%B3_CriterisAmbientals_Contractes_2021.pdf

12 DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS

Drets de l'IMSS:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir en el seu compliment.
- Controlar la correcta gestió del servei, sol·licitant a l'adjudicatària la documentació que calgui.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte acompliment del present contracte.
- Inspeccionar, fer el seguiment i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'adjudicatària les deficiències observades per a la seva correcció.
- Sol·licitar les dades d'autonomia i la qualitat assistencial dels residents.

- Exigir l'adopció de mesures per restablir l'execució del pactat si l'adjudicatària incorre en actes i omissions que interrompin el funcionament del servei del programes de treball.
- Sol·licitar a l'empresa gestora la documentació per comprovar el funcionament del servei i la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.

Obligacions de l'IMSS:

- Posar a disposició de l'adjudicatària l'equipament.
- Abonar les factures presentades en l'execució del present contracte d'acord amb les previsions i precisions definides en el contracte.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària dins de les condicions definides pel plec.
- Facilitar el logotip de l'IMSS pels usos previstos en aquest plec.
- Garantir el cobrament als usuaris dels preus públics.
- Supervisar i aprovar el projecte de funcionament, les normes de convivència i la memòria anual de gestió.
- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a què sigui solucionada.
- Resoldre qualsevol dubte pel que fa a la interpretació del plec.

13 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

L'IMSS té la representació de l'equipament i l'adjudicatària no se la podrà atorgar, i en cas d'incompliment per part de l'adjudicatària serà objecte de sancions i responsabilitats legals.

L'IMSS és titular de la documentació (escrita, audiovisual o de qualsevol altre tipus) que es generarà en la relació amb els residents: per la prestació del servei, elaboració d'informes, estudis, publicitats, entre d'altres.

En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. L'IMSS indicarà l'estructura, el contingut i el logotip dels documents. També es podrà especificar l'adjudicatària que realitza la gestió.

L'adjudicatària vetllarà perquè aparegui el logotip de l'IMSS-Ajuntament de Barcelona en la documentació utilitzada, seguint la normativa gràfica publicada.

La senyalització de l'edifici, interna i externa, haurà d'ajustar-se també, a la Normativa d'imatge municipal.

Els uniformes del personal hauran d'incorporar el logotip de l'IMSS-Ajuntament de Barcelona.

14 SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

a) Dret d'auditoria: per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT) es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

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. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

b) Gestió d'incidents: l'empresa adjudicatària informará a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT 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 Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

c) 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 te designada.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones 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 de les persones participants 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.

d) Accés a la informació: tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com 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.

e) Control d'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'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
 - S'hauran de enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
 - El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- f) Control d'accés remot: l'empresa adjudicatària haurà de disposar 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.

- g) Gestió de les persones, deures i obligacions: el responsable de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones 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'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la responsable 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/la responsable de l'empresa adjudicatària 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.

El/la responsable de 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 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/la responsable del contracte de l'Ajuntament, 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'Ajuntament.

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.

h) 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 instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; 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'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

i) Protecció del lloc de treball: quan el lloc de treball sigui 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.

En relació a la 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. Les persones usuàries 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 al 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.

Addicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a l'última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

j) 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 contractada.

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

L'empresa adjudicatària serà la 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 subsidiària de

l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

k) Protecció dels suports informàtics: l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

- 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.

- 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.

- Esborrat i destrucció: l'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes del 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.

l) Protecció de la informació: s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.

- Neteja de documents: 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.

- Protecció del correu electrònic: en el cas que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà de protegir enfront d'amenaques que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic de spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

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

En cas afirmatiu, l'Ajuntament 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'Ajuntament.

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

m) Protecció de les instal·lacions: les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

n) 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.

o) Dimensionament: l'empresa adjudicatària ha de garantir que disposa de les persones necessàries i amb les qualificacions professionals adients per garantir la correcta prestació del servei.

p) Anàlisis forenses: l'execució d'anàlisis forenses serà 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 i canals establerts entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'empresa proveïdora.

q) Control accés local: sumat a les obligacions anteriors, s'haurà d'informar a la persona usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

r) Mitjans 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 que les detallades anteriorment. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

s) Protecció dels suports informàtics: addicionalment a les obligacions establertes anteriorment:

- Esborrat i destrucció: en cas que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, s'hauran de destruir de forma segura els suports fent ús dels productes certificats per BIT.

- Criptografia: qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT.

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 Serveis de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

2. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb els seus propis Sistemes d'Informació.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'empresa adjudicatària, s'estableixen els requeriments per garantir el compliment de diferents regulacions com la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i pel RD 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat corresponent al nivell BAIX.

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

És per això, que l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables per l'ENS.

o qualsevol altre mecanisme previst en l'article 38 de l'ENS.

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.).

Adicionalment a les obligacions establertes per l'ENS corresponents al nivell Baix, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als següents requisits:

a) Responsable de Seguretat: s'haurà de nomenar un Responsable de Seguretat, el qual vetllarà pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.

- Garantir que tots els serveis prestats es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts pel BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.

 - Garantir i liderar la correcta implantació dels nivells de seguretat i les corresponents mesures tècniques, organitzatives i jurídiques.

 - Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar el seu personal en les polítiques de l'Administració Municipal en cas que sigui necessari i fer signar un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal detallades.

 - Mantenir actualitzada i disponible en tot moment una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indiqui la data on van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal i l'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.
- b) Delegat de Protecció de Dades: s'haurà de comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades o en el seu defecte, de la persona encarregada del tractament de dades de caràcter personal.
- c) Dret d'auditoria: per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

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. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

d) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat (entre d'altres ciberincidents, incidents de credencials, indisponibilitat de sistemes i/o serveis, afectacions de dades personals) tot 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 de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

Si es tracta amb Sistemes d'informació propis de l'adjudicatari de nivell mig, són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les regulacions establertes per el RD 311/2022 de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) corresponents al nivell MIG.

Addicionalment a l'abast establert per l'ENS per al nivell Mig amb la seva corresponent acreditació de la conformitat segons l'establert anteriorment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que totes les persones que tractin dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible signin un Acord de Confidencialitat individual, reservant-se BIT el dret d'auditar aquest

15 PROTECCIÓ DE DADES

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític).

- **especialment protegides:** ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificatives.

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- **infraccions:** penals, administratives.
- **Perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir, que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

Altres dades (nivell baix)

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, webs,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **econòmic-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- **infraccions:** administratives.

L'adjudicatària, com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions que es determinin en el plec de clàusules administratives particulars.

16 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan es convoqui nou procediment de licitació un cop finalitzat el present contracte i en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa o entitat diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, el contractista que finalitzi el contracte i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament en el termini de quinze dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.

Aquest traspàs també inclourà la gestió de les dades i el lliurament d'un inventari actualitzat.

La Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment de l'IMSS supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal que s'efectuï correctament i no repercuteixi en les persones ateses pel servei.

L'IMSS assumeix la valoració de les condicions en què es troba el centre al finalitzar el contracte, per garantir-ne la idoneïtat de l'estat i el compliment de l'adjudicatària sortint de les condicions establertes al plec.

L'adjudicatària sortint estarà obligada a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o entregar-les la nova adjudicatària si l'IMSS ho indica, a l'igual que la resta de suports o documents on hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar el traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova adjudicatària per aconseguir les millors condicions de continuïtat i amb el mínim perjudici en l'atenció a les persones usuàries.
- Lliurament d'un inventari actualitzat.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris durant el període transitori del traspàs.

Es considerarà que s'ha realitzat l'entrega de la prestació quan el contractista entrant, el sortint i l'IMSS signin un document de conformitat en el qual es reculli que s'han complert els punts anteriors.

L'adjudicatària entrant i la sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

Barcelona, a data de signatura electrònica

Vist i plau

Àngels Campos Fornell
*Cap de Departament d'Atenció residencial, diürna i
alternatives habitacionals per a persones grans*

Ester Quintana Escarrà
Directora de Serveis d'Envel·liment

ANNEX 1. TAULA DE GESTIÓ DEL MANTENIMENT

EQUIPAMENT TIPUS E.2 AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. ESPECIAL CENTRES SUPERFICIE > 500 M2 E.2.a RESIDÈNCIES, APARTAMENTS I GRANS CENTRES		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT			
EQUIPAMENT	LOCAL/EDIFICI COMPLET GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES SENYALÍSTICA PINTURA INTERIOR	X	X X X
NETEGES	NETEJA NETEGES PUNTUALS LEGIONEL·LA INSPECCIONS DDD (IT1-PSSL-07)	X	X X X
INVENTARIABLES	MOBILIARI ELECTRODOMÈSTICS APARELLS INFORMÀTICA APARELLS TELEFONIA		X X X X
INSTAL·LACIONS	AIGUA ENLLUMENAT ELECTRICITAT GAS		X X X X

	SANEJAMENT CLIMATITZACIÓ TELECOMUNICACIONS PORTER/VIDEOPORTER/MEGAFONIA		X X X X
ALTRES INSTAL·LACIONS	TELE ASSISTÈNCIA INTAL·LACIONS FOTOVOLTAIQUES ALARMA ANTIINTRUSIÓ ALARMA CONTRAINCENDIS MITJANS CONTRAINCENDIS APARELLS ELEVADORS	X X X X X	X
ALTRES INSTAL·LACIONS	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)		X
CONSUMS	AIGUA GAS ELECTRICITAT TELECOMUNICACIONS TELE ASSISTÈNCIA VEU I DADES	X X X	X X X
ECAS	INSTAL·LACIONS		X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT			
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'AJBCN JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (TRIMESTRALS)		X
AUDITORIES	INSPECCIÓ TRIMESTRAL I AUDITORIA ANUAL	X	

ANNEX 2. INVENTARI

-Document adjunt-