PLEC DE PRESCRICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR EL PROJECTE D'ATENCIÓ INTEGRAL AL SENSELLARISME: SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA I ALLOTJAMENT TEMPORAL DE PRIMERA ATENCIÓ SOCIAL PER A PERSONES SENSE LLAR (LOT 1 MERIDIANA I LOT 2 HORTA)

Contracte reservat: NO
Lots: SI
Expedient: 015_P2600050
Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Departament Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar

Serveis d'Assistència Social amb Allotjament
CPV: 85311000-2

INDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ 5
1.1 INTRODUCCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ EN LA CONTRACTACIÓ LABORAL DIVERSA PER RAONS DE REPRESENTATIVITAT I EFICÀCIA DELS CONTRACTES D'ATENCIÓ A LES PERSONES 6
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE 7
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST (vàlid per a la gestió dels dos lots) 9
3.1 REFERENT ALS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA 9
3.1.1 MARC NORMATIU DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA 9
3.1.2 SERVEI DIÜRN 11
3.1.3 ESPAI D'ALIMENTACIÓ 25
3.1.4 ESPAI D'HIGIENE PERSONAL (DUTXES, ROBER i BUGADERIA) 30
3.1.5 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS I HORES EFECTIVES ANUALS PEL SERVEI DIÜRN 33
3.1.6 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI DEFINIT EN ELS APARTATS ANTERIORS PER COMPLETAR, SI S'ESCAU LA NECESSITAT D'ATENCIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA 35
3.2 EN QUANT AL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL DE PRIMERES ATENCIONS SOCIALS PER A PERSONES SENSE LLAR 35
3.2.1 Descripció dels Serveis d'Allotjament Temporal de primeres atencions socials 35
3.2.2 Capacitats i horaris Lot 1 i Lot 2 38
3.2.3 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS I HORES EFECTIVES ANUALS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL: 50
3.2.4 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI DEFINIT EN ELS APARTATS ANTERIORS 52
3.3 EN QUANT ALS ASPECTES GENERALS ALS SERVEIS 53
3.3.1 RECURSOS HUMANS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA I ALLOTJAMENT TEMPORAL(LOT 1 I LOT 2) 53
3.3.2 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS I HORES EFECTIVES PER A LA PRESTACIÓ SERVEIS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DELS SERVEIS 63
CLÀUSULA 4. ASPECTES METODOLÒGICS ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL (vàlid per la gestió dels dos Lots) 65
4.1 ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL 65
4.2 ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS GENERALS (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS) 65
4.2.1 PROCEDIMENT GENERAL D'ACCÉS ALS SERVEIS DEL DEPARTAMENT 66
4.2.2 CIRCUÏT ESPECÍFIC D'ACCÉS I FINALITZACIÓ D'ESTADA AL SERVEI D'ATENCIÓ DIÜRNA I D'ALLOTJAMENT TEMPORAL 69
4.2.3 PERFILS DE LES PERSONES ATESES I REQUERIMENTS D'ACCÉS AL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL (vàlid pels dos LOTS) 73
4.3 ELEMENTS/INSTRUMENTS METOLODÒGICS DE CARÀCTER GENERAL (vàlid pels dos LOTS) 75
4.3.1 PROCÉS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA 75

4.3.2 LA PROGRAMACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS 78
4.3.3 EL TREBALL EN XARXA 79
4.3.4 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ AMB L'ENTORN 80
4.3.5 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN LA DINÀMICA DEL CENTRE 81
CLÀUSULA 5. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ (vàlid per la gestió dels dos Lots) 81
5.1 CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ 81
5.1.1 DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE 81
5.1.2 DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT 85
CLÀUSULA 6. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS (vàlid per la gestió dels dos Lots) ... 85
6.1 OBJECTE 85
6.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI RESPECTE AL MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS 86
6.3 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS 89
6.4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA 94
CLÀUSULA 7. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS (vàlid per la gestió dels dos Lots) 98
CLÀUSULA 8. SUBMINISTRAMENT DE DISPOSITIUS DEL LLOC DE TREBALL PER A SERVEIS EXTERNS 99
8.1 ABAST 99
8.2 MODALITAT D'ÚS I ACCÉS 99
8.3 REQUERIMENTS DE SUMINISTRAMENT DE DISPOSITIUS DE LLOC DE TREBALL 100
CLÀUSULA 9. SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ 102
CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT (vàlid per la gestió dels dos Lots) 111
CLÀUSULA 11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE (vàlid per la gestió dels dos Lots) 113
CLÀUSULA 12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS (vàlid per la gestió dels dos Lots) 113
CLÀUSULA 13 . APLICACIÓ DE LES MESURES EN CAS D'EXPOSICIÓ A ALTES TEMPERATURES I ONADES DE CALOR (vàlid per la gestió dels dos Lots) 115
ANNEXOS 117

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

El Programa d'Actuació Municipal 2023-2027 en el seu compliment dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) pel que fa a l'atenció social fixa un seguit d'objectius envers el suport i l'acompanyament social a persones en situació de vulnerabilitat, entre elles les persones en situació de sense llar.

Les polítiques socials per l'atenció socioeducativa integral i la cobertura de necessitats bàsiques a persones en situació de vulnerabilitat s'han d'enfortir en clau de prevenció i de proximitat, alhora que es consoliden els serveis socials en la seva funció d'acompanyament a la ciutadania en situacions de dificultat vital, socioeconòmica i relacional per fer valdre els drets de la mateixa, enfortir les xarxes d'atenció i avançar en l'equitat i la justícia social.

Així mateix, el "Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025" que la Direcció General de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya va presentar a principis del 2022 i que està prorrogat pel 2026 segons s'indica a l' l'Acord GOV/59/2022, de 29 de març, contempla l'expansió dels serveis socials per les persones en situació de sensellarisme amb l'objectiu de garantir una dotació de recursos que doni resposta a les necessitats creixents.
Paral·lelament, s'han produït canvis normatius des de la Generalitat de Catalunya amb l´aprovació del "Marc d'Acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025" i el "Model català d'acompanyament a les persones sense llar".

Ha quedat palès que en els darrers anys s'ha produït un increment de les persones en situació de vulnerabilitat social i específicament de les persones que es veuen obligades a dormir al carrer a Barcelona. En la darrera prospecció portada a terme pel Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) de l'IMSS al mes de desembre del 2025 es van comptabilitzar un total de **1.756 persones pernoctant a l'espai públic** el que representa un augment del **61,7%** respecte a les dades de 2022 on les persones detectades en la prospecció de desembre eren **1.086.**

A la ciutat de Barcelona, el model d'atenció diürna i allotjament temporal a les persones en situació de sensellarisme ha anat evolucionant i es troben en un procés de canvi de les metodologies d'atenció a les persones.

Aquests serveis formen part d'una xarxa de serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a les persones en situació de sensellarisme. Aquests serveis ofereixen una atenció integral centrada en la persona que garanteix la cobertura de les seves necessitats bàsiques, sòcio-educatives i sanitàries amb l'objectiu de millorar la seva autonomia, acompanyant processos de canvi i tenint en compte les seves capacitats i potencialitats.

Els serveis d'atenció diürna i allotjament temporal de primera atenció social per a persones sense llar Meridiana i Horta, atès que finalitzen simultàniament els seus contractes, per raons d'economia d'escala, eficiència i eficàcia administrativa es valora l'oportunitat de poder efectuar , mitjançant la configuració en lots la tramitació del present contracte.

Els serveis que es prestin s'hauran d'ajustar en tot moment a l'aplicació de les mesures sanitàries vigents.

1.1 INTRODUCCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ EN LA CONTRACTACIÓ LABORAL DIVERSA PER RAONS DE REPRESENTATIVITAT I EFICÀCIA DELS CONTRACTES D'ATENCIÓ A LES PERSONES

La població en situació de sensellarisme reflecteix la realitat multicultural de la ciutat. Des de fa anys, es produeix un augment sostingut de persones d'origen estranger en l'accés general als diferents serveis diürns i d'allotjament col·lectiu de la xarxa municipal. En concret, segons les dades de la darrera memòria 2025, la mitjana de persones de nacionalitat d'origen estranger que ha estat atesa al Projecte d'Atenció Integral al Sensellarisme Meridiana ha estat del 74,58% i al Projecte d'Atenció Integral al Sensellarisme Horta ha estat del 71,43%, amb un predomini dels següents :

-Magrebí: Meridiana 27,28% i Horta 19,05%.

-Europa de l'Est (Rússia, Geòrgia, Bielorússia, Sèrbia, Moldàvia...): Meridiana 5% i Horta 7,14%.

La mirada global del servei fa que calgui considerar prioritària l'especialització del servei en metodologies orientades a l'atenció de persones en situació de sense llar amb vulnerabilitat greu que requereixen acompanyament psico-sòcio-educatiu específic. L'origen és un element més de la seva situació personal, a tenir en compte.

També, cal recordar que l'atenció que s'ofereix des del servei és temporal i la rotació fa que les persones ateses, vagin canviant, fet que no garanteix el predomini sempre del mateix

idioma. Tot i així, l'adjudicatària ja contempla la contractació de persones treballadores en la seva plantilla que siguin coneixedores de l' entorn cultural majoritari o en la formació específica de persones treballadores vinculades al Projecte d'Atenció Integral al sensellarisme Meridiana i Horta.

El coneixement del context cultural i idiomàtic és un plus en la millora l'atenció, però l'equip professional del servei, també pot recolzar-se en els serveis de traducció i mediació municipals i en la formació complementària dels professionals del centre.

Tot i això, **no es considera sigui d'obligat compliment**, l'aplicació de la Instrucció de la Comissió de Govern de 19 de maig de 2022 per al foment de la contractació laboral diversa per raons de representativitat i d'eficàcia dels contractes de serveis d'atenció a les persones, que té com a finalitat fomentar la contractació de persones professionals coneixedores dels diversos contextos culturals i lingüístics de les persones ateses amb la finalitat de millorar la seva eficiència i eficàcia de cara a la població atesa.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió dels Serveis d'atenció diürna i allotjament temporal de primera atenció social per a persones sense llar del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones sense Llar de la Direcció de Serveis d´Atenció al Sensellarisme i que té la consideració de contracte de serveis i és necessari per atendre el nombre creixent de persones sense llar a la ciutat de Barcelona a la qual l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) ha de donar resposta amb la posada en marxa de places d'atenció diürna i d'allotjament temporal. Així mateix, aquest contracte preveu mesures de contractació pública sostenible.

Els serveis d'atenció diürna i allotjament temporal de primera atenció social per a persones sense llar inclouen els següents serveis:

- Servei d'atenció diürna
- Servei d'allotjament temporal de primera atenció social

L'àmbit de gestió d'aquest Servei es divideix en dos lots:

- Lot 1: Meridiana

- Lot 2: Horta

El Servei d'atenció diürna i allotjament temporal de primera atenció social Meridiana, està ubicat a l'Avinguda Meridiana 197 i el Servei d'atenció diürna i allotjament temporal de primera atenció Horta, està ubicat al Carrer Camí de l'Església, 1-3. Tots dos serveis estan ubicats a la ciutat de Barcelona.

Cadascun dels lots té un funcionament independent i constitueix una unitat funcional per sí mateix.

Tots dos lots tenen les mateixes característiques en referència a la tipologia de serveis a prestar, però la capacitat d'atenció a persones de forma simultània és diferent. En concret el número màxim de persones que pot atendre simultàniament cadascun dels serveis són:

	Meridiana	**Horta**
Servei d'atenció diürna	60	40
Espai d'Higiene personal (dutxes i Rober)	50	35
Espai d'alimentació diürna (migdia)	80	50
Espai d'alimentació nocturna	20	10
Suport sanitari i terapèutic	60	40
Atenció socioeducativa i suport a la inserció laboral	60	40
Servei allotjament temporal	44	30

Per tant, de l'àmbit de la gestió, el Projecte d'Atenció Integral al Sensellarisme inclou els següents serveis:

a) SERVEI D'ATENCIÓ DIÜRNA

- **Espais i activitats del servei d'atenció diürna:**
  - Espai comunitari.
  - Espai de consigna diària de persones que pernocten al carrer.
  - Espai de consigna de documentació administrativa.

- **Activitats del serveis d'Atenció diürna :**
  - Activitats programades.
  - Activitats d'atenció socioeducatives.
  - Activitats de suport sanitari i terapèutic.
  - Activitat de suport a la promoció i la inserció laboral.

- **Espai d'alimentació (al migdia) i espai d'alimentació nocturna.**

- **Espai d'higiene personal (dutxes, rober i bugaderia).**

b) SERVEIS D'ALLOTJAMENT TEMPORAL DE PRIMERA ATENCIÓ SOCIAL

- Espai d'allotjament i descans
- Espai d'higiene personal
- Espai d'alimentació (sopar i esmorzar)
- Espai de consigna
- Activitat socioeducativa
- Activitat de suport sanitari i terapèutic

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST (VÀLID PER A LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

A continuació, es descriu l'objecte del contracte en base als serveis que ha de comprendre.

3.1 REFERENT ALS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA

3.1.1 MARC NORMATIU DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA

Els serveis d'acolliment diürn per a persones en situació de sensellarisme han de garantir el dret a un espai digne i la cobertura de les necessitats bàsiques en contextos d'alta vulnerabilitat social. Per assolir els seus objectius, és necessari disposar d'una normativa interna clara que concreti el marc legal de referència, defineixi condicions d'accés i estableixi els drets i deures de les persones i del propi servei, assegurant la convivència, el respecte a la dignitat i la protecció de dades en coherència amb el que preveu la legislació vigent i en concret la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials del Parlament de Catalunya.

El 25 de setembre de 2025 és aprovada en la seva última modificació la Carta de Serveis de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i s'acorda publicar-la al Butlletí Oficial de la

Província, a la Gaseta Municipal i al Portal de transparència del web de l'Ajuntament de Barcelona. El text íntegre de la Carta de Serveis es pot consultar seguint l'enllaç http://hdl.handle.net/11703/142415

Dins de la Carta de Serveis de Drets Socials en la definició dels Serveis d'acolliment diürn per a persones sense llar, especifica els drets i deures que han de tenir les persones dins dels serveis i que han de formar part de la seva normativa general. El servei podrà ampliar-los i haurà d'elaborar una normativa concreta per cada un dels espais i elements comuns, així com una normativa general de convivència.

En relació als espais i elements comuns, els serveis hauran de disposar com a mínim una normativa referent a:

- Espai comunitari
- Espai d'alimentació
- Espai d'higiene (dutxes i bugaderia)
- Espai sanitari
- Sales d'activitats i tallers
- Espais exclusius per gènere
- Recepció
- Consigna diària
- Altres espais que el servei incorpori

En relació amb la convivència, els serveis hauran de disposar d'una normativa de règim intern referent a:

- Ús de dispositius electrònics i telèfons mòbils / Enregistraments i gravacions
- Violència física o verbal / Armes i objectes perillosos
- Consum i tinença de substàncies tòxiques i alcohol
- Entrada d'animals al servei
- Gestió pertinences personals
- Altres aspectes que el servei consideri necessaris

Per l'aplicació d'aquestes normatives serà necessària l'aprovació prèvia pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

Les normatives hauran ser acceptades i signades per cadascuna de les persones que accedeixi al servei i utilitzi els espais establerts en la normativa. A la vegada, el servei haurà

de assegurar una difusió visible de les normatives en cada un dels espais, adaptant- les a les necessitats lingüístiques de les persones, informant també de les possibles modificacions que es puguin produir.

3.1.2 SERVEI DIÜRN

A) Descripció del servei diürn

Els Serveis d'Atenció diürna son espais que garanteix un entorn segur, digne i respectuós i ofereix una alternativa a la permanència a l'espai públic per a les persones ateses. Adreçat a persones majors de 18 anys que viuen a la ciutat de Barcelona en situació de sense llar i/o vulnerabilitat residencial i que té com a finalitat assegurar un suport continuat, integral i accessible.

El Servei Diürn es troba obert des de les 8h a les 22h de manera ininterrompuda els 365 dies de l'any, oferint una atenció integral a persones en situació de sensellarisme, oferint la cobertura de necessitats bàsiques com són l'alimentació, higiene personal(dutxa, rober, bugaderia) i acompanyament socioeducatiu.

A través d'aquest espai segur i acollidor s'ofereixen serveis/o activitats que cerquen vincular a les persones ateses amb l'objectiu socioeducatiu d'establir un pla de millora conjunt que permeti acompanyar-los i incidir progressivament en la seva situació personal inicial i autonomia, facilitant el desenvolupament dels seus projectes de vida.

B) Objectius del servei diürn

1. Oferir un espai segur i acollidor a les persones en situació de sensellarisme per potenciar les relacions i vincles socials i comunitaris a la ciutat.

2. Oferir una programació diària d'activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones ateses.

3. Garantir l'acompanyament socioeducatiu per promoure la millora de la seva situació inicial, la seva autonomia i desenvolupament dels seus projectes de vida personals.

4. Conèixer persones en situació de sensellarisme que no han estat detectades pels diferents serveis de la Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme o que, en principi, s'han mostrat reticents a iniciar un pla de millora.

5. Crear, millorar i consolidar els hàbits d'higiene, alimentació i educació sociosanitària d'aquest grup de població.

6. Donar a conèixer els serveis i recursos de la ciutat de les diferents xarxes d'atenció que puguin donar resposta a les demandes i necessitats de la persona.

C) Espais del servei diürn

C.1. Espai Comunitari

Espai nº 1	Espai comunitari
Descripció de l'espai	Oferta **oberta i d'accés lliure** d'activitats que no requereix d'objectius específics de pla de treball (biblioteca, jocs de taula, accés ordinadors, televisió, entre d'altres), però potenciant la vinculació entre les persones que hi romanen.
Destinataris	Persones sense llar.
Tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària	Facilitar un espai **entorn segur, digne i respectuós** on poder fer activitats lliures i obertes i que permeti poder relacionar-se amb altres persones
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai comunitari dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per les mateixes (fungible i no fungible)
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Voluntat d'accés de les persones ateses a l'espai comunitari.
Temporització	De 8 a 22 hores, 365 dies /any
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual. Es lliure el primer trimestre de l'any.
Ubicació	Seu del centre

C.2. Espai de consigna de pertinences diària

Espai nº2	Consigna de pertinences diari per persones que pernocten al carrer
Descripció de l'espai	Espai de **consigna temporal** on les persones ateses al servei puguin deixar les seves pertinences mentre estan fent us d'alguns dels espais del servei diürn.
Destinataris	Persones sense llar, o en situació d'exclusió social i/o vulnerabilitat que estiguin sent ateses aquell dia a l'espai diürn.

Tasques a realitzat per l'Adjudicatària	Facilitar un espai adequat on les persones ateses al servei diürn puguin voluntàriament dipositar els seus embalums de pernocta durant el temps que son atesos a qualsevol dels espais del servei diürn. Establir un control horari de dipòsit a primera hora del matí i recollida a la nit en funció de la normativa establerta.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai de magatzem de consignació que permeti de forma voluntària la guarda d'embalums de forma diferenciada amb registre dels mateixos per a les persones que son ateses a qualsevol dels espais del servei diürn.
Procediments i protocols	S'establirà una normativa especifica d'ús de la consigna de pertinences diària que asseguri la seva realització, el bon funcionament, l'adequació de necessitats i la resolució d'incidències associades a la mateixa.
Condicions d'inici	A demanda de la persona atesa en qualsevol dels espais del servei diürn.
Temporalització	En horari de matí, de dilluns a diumenges (pel que fa a deixar les pertinences) en horari de nit, de dilluns a diumenges (pel que fa a la seva recollida. **Totes les pertinences hauran de ser recollides el mateix dia que es deixen, no es permet deixar res d'un dia per l'altre**.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual que es lliurarà al/la responsable de contracte el primer trimestre de l'any següent.
Ubicació	Seu del centre.

C.3 Espai de consigna temporal de documentació administrativa per a persones ateses al servei diürn

Espai nº3	Servei de consigna temporal de documentació administrativa per persones ateses al servei diürn
Descripció de l'espai	Espai de **guarda temporal de documentació administrativa** on les persones ateses al servei puguin deixar documents personals en la consigna habilitada de manera temporal.
Destinataris	Persones sense llar, o en situació d'exclusió social i/o vulnerabilitat que estiguin sent ateses de manera regular al servei diürn.

Tasques a realitzat per l'adjudicatària	Facilitar un espai adequat on les persones ateses al servei diürn puguin voluntàriament dipositar temporalment la seva documentació administrativa de caràcter personal amb l'objectiu d'evitar la seva pèrdua i permetre l'accés a la mateixa en base a la normativa establerta.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai de guarda temporal segura on poder emmagatzemar la documentació administrativa personal de les persones ateses de manera regular al servei diürn .
Procediments i protocols	S'establirà una normativa especifica d'ús de la consigna de documentació administrativa que asseguri la seva realització, el bon funcionament, l'adequació de necessitats i la resolució d'incidències associades a la mateixa.
Condicions d'inici	A demanda de la persona atesa en qualsevol dels espais del servei diürn.
Temporalització	La documentació administrativa podrà ser custodiada en la consigna del servei diürn durant un màxim de 12 mesos, prorrogables 12 mesos més mitjançant informe de necessitat emès per l'equip professional.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual. Es lliure el primer trimestre de l'any.
Ubicació	Seu del centre.

C.4.Activitats dels Serveis d'atenció diürna:

Activitat nº 1	Activitats programades
Descripció de l'activitat	Oferta **d'activitats de suport i complement** al Pla de Millora Individual: tallers i activitats que promoguin la relació i inserció social, activitats lúdiques, grups de suport.
Destinataris	Persones sense llar

Tasques a realitzar per l'adjudicatària	-Programar i portar a terme activitats durant tota la jornada que permetin millorar els hàbits personals i d'integració social. Aquestes actuacions podran ser per entrevistes individuals o grupals, mitjançant espais d'animació, tallers, i qualsevol altra tècnica que pugui ajudar a la consecució dels objectius fixats en el Pla de Millora Individual. -Recerca d'habitatge o solució residencial

	-Treball per a la inserció laboral/formativa acadèmica amb les persones ateses.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai polivalent d'activitats i tallers dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per les mateixes (fungible i no fungible).
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Programació d'activitats del servei diürn i plans de Millora individualitzats
Temporització	De 8 a 20 hores, 365 dies /any
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual. Es lliure el primer trimestre de l'any.
Ubicació	Seu del centre.

C.5 Activitat d'atenció socioeducativa

Activitat nº 2	Activitat d'atenció socioeducativa
Descripció de l'activitat	Accions educatives orientades a promoure estratègies que permetin la **vinculació de la persona al servei** i l'acceptació i participació d'aquesta en el seu pla de millora. Utilització de l'eina metodològica especialitzada facilitada per l'IMSS mitjançant l'eina de diagnosi i disseny dels plans de millora SSM-CAT.
Destinataris	Persones sense llar
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Organitzar un mecanisme de contacte, intervenció social i/o derivació amb les persones ateses acollides en aquest Servei. Induir i acompanyar en la millora de l'autosuficiència i la inserció de les persones ateses a partir de plans de millora aplicats en permanent relació professional-persona atesa i fins al seu tancament o traspàs.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espais del servei.
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.

Condicions d'inici	Voluntat de la persona per iniciar vincle amb un professional que permeti definir objectius i tasques en un pla de millora individualitzat
Temporització	De 8 a 20 hores, 365 dies /any
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Registre aplicacions municipals (agenda, registre entrevistes, SSMCAT) Memòria anual. Es lliure el primer trimestre de l'any.
Ubicació	Seu del centre

Activitat nº 3	Activitat de suport Sanitari i Terapèutic
Descripció de l'activitat	**Atenció sanitària pal·liativa**, preventiva i de relació amb la xarxa de salut. Detecció de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures, etc.
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme amb fràgil i/o inexistent connexió a la xarxa sanitària
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	-Garantir el servei d'atenció sanitària i farmaciola durant tot l'any. -Accions d'atenció terapèutica orientades a promoure estratègies que permetin induir i acompanyar cap a la xarxa especialitzada corresponent. -Facilitar l'inici de processos personals de rehabilitació de totes les persones ateses no vinculades a la xarxa especialitzada, a partir de les entrevistes i la coordinació amb la xarxa de salut mental i/o addiccions corresponents.
Recursos materials necessaris per l'execució	-Espai d'infermeria i atenció sanitària. Material i estris sanitaris. -Material informàtic (hardware i software) per poder introduir la informació corresponent.
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Demanda de la persona i/o detecció dels professionals del servei
Temporització	En horari diürn tot l'any, de dilluns a diumenge

Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat
	Registre aplicacions municipals (agenda, registre entrevistes) Memòria anual. Es lliure el primer trimestre de l'any.
Ubicació	Seu del centre

Activitat nº 4	Activitat de Suport a la Promoció i la Inserció Laboral
Descripció de l'activitat	Accions d'atenció laboral orientades a promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i l'acceptació i participació d'aquesta en el seu procés d'inserció laboral.
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	-Impulsar, valorar i fer el seguiment del procés global d'intervenció laboral i/o derivació de les persones. -Induir i acompanyar processos vinculats a la formació i inserció laboral de les persones ateses a partir de plans de Millora aplicats en permanent relació professional-persona atesa fins al seu tancament.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espais del centre
Recursos materials aportats per l'Ajuntament	Material informàtic (hardware i software) per poder enregistrar la informació corresponent.
Condicions d'inici	Accés persones ateses al servei.
Temporització	En horari diürn dels dies laborables de l'any
Lliurables	Introducció de dades al programa informàtic municipal(agenda, registre d'entrevistes) Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual. Es lliure el primer trimestre de l'any.
Ubicació	Seu del Centre

d) Aspectes metodològics i organitzatius del servei

L'equip professional del Projecte d'Atenció Integral d'atenció diürna haurà de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social: psicològica, educativa i

del treball social, amb una estreta coordinació interna que garanteixi el funcionament dels diferents serveis i/o activitats d'atenció.

e) Funcions del Servei de servei diürn

L'adjudicatària dotarà el servei amb un equip específic que es responsabilitzarà de la gestió i funcions de l'espai comunitari, l'espai de magatzem, l'espai de consigna temporal de documentació administrativa, les activitats programades, les activitats d'atencions sòcio-educatives, les activitats d'intervenció comunitària i les activitats de suport sanitari i terapèutic.

e.1.) Funcions generals de l'equip servei diürn

- Realitzar el procés d'acollida al servei diürn.
- Contactar i recollir la informació de les persones ateses per valorar tipus d'intervenció a realitzar i informar dels recursos existents.
- Elaborar el pla de millora individualitzat d'acord amb la persona atesa en funció de les seves necessitats i característiques.
- Dissenyar i executar un programa d'activitats i tallers a realitzar durant el dia.
- Gestionar l'espai de magatzem de guarda d'objectes personals de persones sense llar i que pernocten al carrer i que són atesos en el servei diürn.
- Gestionar l'espai de consigna temporal de documentació administrativa personal de les persones sense llar i que pernocten al carrer i que són atesos en el servei diürn.
- Fer el seguiment de les persones durant el temps que estiguin ateses en el servei diürn.
- Establir accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona atesa en el servei i l'acceptació d'aquestes cap a d'altres recursos de la xarxa més adients.
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis necessaris per al desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona atesa.
- Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses en el servei diürn i registre de dades.
- Tramitar els serveis i recursos necessaris d'acord amb la resta de professionals.
- Registrar en el sistema informàtic municipal, en funció del seguiment i pla de millora acordat amb l'educador/a.

- Assegurar el servei de recepció i primera atenció en el servei diürn.
- Realitzar el programa d'activitats previst durant el dia.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis.
- Controlar les necessitats de aprovisionament diari i de manteniment quotidià del servei diürn.
- Fer l'atenció sanitària pal·liativa de malalties de les persones ateses.
- Establir coordinacions amb els diferents serveis de la xarxa de salut.
- Realitzar accions comunitàries per prevenir i atendre la situacions de sensellarisme als Districtes de St. Martí i Horta-Guinardó, respectivament, promovent projectes d'inclusió social.
- Promoure activitats i recursos comunitaris per fomentar la participació de les persones ateses en el servei diürn en l'entorn comunitari del Districte.

Tots/es els/les professionals del servei, destinats/des a l'execució del contracte, hauran de contemplar especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

e.2.) Funcions vinculades a l'espai comunitari

Les funcions dins de l'espai seran desenvolupades principalment per personal tècnic superior,
en el seu defecte, per personal que acrediti formació en disciplines socials o educatives, amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. El desenvolupament de les mateixes constitueixen l'eix central de la intervenció amb la persona a partir de les quals es poden establir vincles i oferir ajuda en el procés de millora.

Les tasques principals es concreten en:

- Assegurar el servei de recepció i primera atenció del servei.
- Atendre les demandes explícites o implícites de les persones ateses.
- Donar a conèixer a les persones ateses dels diferents espais i activitats del Servei Diürn.

- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona atesa com al funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis.
- Controlar les necessitats d'aprovisionament diari i de manteniment quotidià.
- Gestionar l'entorn més immediat a les instal·lacions del servei.

e.3.) Funcions vinculades a l'espai de magatzem de consignació

A les persones que pernocten al carrer i que són ateses en el Serveis d'Atenció Diürna es proporcionar un espai on puguin voluntàriament dipositar els seus objectes personals. Aquest espai tindrà una normativa de funcionament.

Les funcions instrumentals vinculades a aquest espai seran desenvolupades per professionals del camp social, en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i oferir ajuda en el procés de millora.
Les funcions principals es concretaran en:

- Atendre les demandes de custodia d'objectes personals.
- Controlar i mantenir l'ús de l'espai.
- Registre de l'ús del servei.
- Revisar i tancar les atencions d'ús.
- Resoldre les incidències que es puguin donar.
- Aportar suggeriments per la millora del funcionament del servei en base a

l'experiència de la gestió quotidiana.

e.4.) Funcions vinculades a l'espai de consigna temporal de documentació administrativa

A les persones que accedeixen a utilitzar els serveis de l'espai d'atenció diürna se'ls proporciona un espai segur on poden voluntàriament dipositar temporalment la seva documentació administrativa personal, per evitar la pèrdua mentre pernocten al carrer, seguint la normativa de funcionament que estableixi el Centre.
En els darrers anys hi ha un augment de persones en aquesta situació, que presenten vulnerabilitat social i greus dificultats d'inserció i acceptació social per la resta de la

ciutadania. L'espai permet la prevenció de situacions de risc com és la pèrdua de documentació administrativa pròpia pel fet de pernoctar en el carrer amb possibles situacions de conflictivitat que es produeixen. La pèrdua d'aquesta documentació administrativa pot agreujar molt la vulnerabilitat de les persones subsidiàries, complicant tot el procés de regulació administrativa i/o de prestacions de serveis a la que tenen dret. El fet que el Servei es trobi ubicat a les instal·lacions del servei diürn, regulat i accessible per a les persones pot facilitar la detecció d'altres necessitats d'atenció de la persona atesa podent començar a ser ateses des del servei diürn.
Les funcions vinculades a aquest espai seran desenvolupades principalment per personal tècnic superior. Aquestes funcions instrumentals hauran de ser desenvolupades també per professionals del camp social, en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i oferir ajuda en el procés de millora.

Les **funcions principals** es concretaran en:

- Atendre les demandes de custodia de documentació administrativa personal
- Controlar i mantenir l'ús de l'espai
- Registre de la documentació administrativa custodiada
- Còpia per la persona de la documentació administrativa custodiada
- Renovar l'ús del servei
- Revisar i tancar les atencions d'ús
- Resoldre les incidències que es puguin donar
- Aportar suggeriments per la millora del funcionament del servei en base a l'experiència de la gestió quotidiana

e.5.) Funcions vinculades a les activitats programades i atenció sòcio-educativa del servei diürn

Seran desenvolupades per professionals que acreditin la titulació de Grau i/o Diplomatura en Educació Social i Grau i/o Diplomatura en Treball Social.

Les **tasques comunes** seran:

- Valorar i/o diagnosticar situacions de necessitats socials que no es poden abordar des d'un centre de serveis socials bàsics per la seva especificitat i especialització.
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis adequats del programa d'atenció a persones en situació de sensellarisme o a d'altres xarxes, per al desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona.
- Fer el seguiment de les persones ateses al servei i dissenyar un pla de millora individualitzat, si s'escau i d'acord amb la persona atesa, i en funció de les seves necessitats i característiques.
- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaces i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal.
- Acompanyar en diferents gestions imprescindibles per la integració de la persona (documentació , salut, entre d'altres).

Les **tasques especifiques de l'Educador/a Social** seran:

- Establir les accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona atesa al servei i l'acceptació d'aquesta cap a d'altres recursos de la xarxa d'atenció social més adients.
- Tramitar serveis i recursos necessaris d'acord amb el treballador/a social.
- Dissenyar, programar i executar les activitats programades. Amb una especial importància les activitats vinculades a la recerca habitacional i les formatives/ laborals.

Les **tasques especifiques del/de la Treballador/a Social** seran:

- Contactar i recollir la informació de les persones acollides per valorar tipus d'intervenció a realitzar. Informar-los dels recursos existents.
- Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses i registrar les dades.
- Tramitar serveis i recursos necessaris d'acord amb l'educador/a social.
- Recollir la informació, realitzar el procés d'acollida en el servei diürn i establir el pla de

millora conjuntament amb l'educador/a social.

- Renovar les estades, en funció del seguiment i pla de millora acordat amb l'educador/a social.
- Revisar i tancar les atencions d'ús de serveis per a persones ateses quan es derivin i/o desvinculin del servei diürn.

e.6) Funcions vinculades a l'activitat de suport sanitari i terapèutic

Les funcions de suport sanitari seran desenvolupades pels següents perfils professionals :

El suport sanitari serà prestat per professionals que acreditin titulació de: Grau i/o Diplomatura en Infermeria i Grau i/o Llicenciatura en Medicina.

L'adjudicatària, davant la impossibilitat de contractar alguna d'aquestes figures i de manera temporal podrà activar els mòduls contemplats en l'actual Plec i contractar a professionals que acreditin la següent titulació: Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Cures Auxiliars d'Infermeria (TCAI). L'adjudicatària haurà de comunicar i acordar la contractació amb el Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar qui autoritzarà i supervisarà la contractació. Aquesta disposició s'aplicarà als dos lots.

Les tasques vinculades amb el suport sanitari del Grau i/o Diplomatura en Infermeria seran les següents:

- Donar atenció sanitària pal·liativa com a grau i/o diplomat en infermeria a les persones ateses al servei, reforçant la vinculació a la xarxa ordinària.
- Coordinar amb els serveis de la xarxa de salut des del seu rol d'infermeria.
- Realitzar tasques de conscienciació, motivació, prevenció de drogodependències i hàbits sanitaris de les persones ateses.
- Col·laborar en la valoració de la necessitat sanitària, del servei de podologia i/o odontologia concertats amb els serveis municipals.

Les funcions vinculades a l'activitat de suport terapèutic seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau i/o Llicenciatura en Psicologia amb especialització en atenció de persones amb addiccions i/o problemàtiques de salut mental. Les tasques seran les següents:

- Valorar i fer el seguiment del procés d'intervenció de salut mental i psicològic
- Fer intervenció psico-educativa. Donar suport i acompanyament psicològic a la persona per millorar el seu benestar.
- Fer seguiment del Pla de Millora Individual dissenyat de manera interdisciplinària mitjançant entrevistes individuals i/o treball grupal.
- Coordinar amb la xarxa de salut mental i/o d'addiccions sobre la situació de les persones ateses.
- Donar suport i assessorament a l'equip socioeducatiu en les intervencions amb persones amb dificultats psiquiàtriques i/o amb dependència a tòxics i en la gestió de possibles situacions disruptives al servei diürn.

Les funcions de suport terapèutic es desenvoluparan de forma coordinada amb els/les professionals sanitaris/es i de forma transversal i coordinada amb la resta de professionals que porten a terme el suport socioeducatiu de la persona.

Durant l'horari de prestació del servei de dutxes i rober haurà d'estar com a mínim un/a professional de l'equip sanitari.

El centre haurà de disposar d'un aparell desfibril·lador homologat, que pugui ser utilitzat davant d'una necessitat, tant en l'horari diürn com nocturn. El seus ús i supervisió queda al càrrec del personal de l'equip sanitari, tot i que des de la direcció del servei i l'adjudicatària caldrà garantir el seu manteniment, així com que davant de l'absència de professionals sanitaris, haurà com a mínim sempre, un professional del servei, amb la formació acreditada requerida, que garanteixi el seu ús les 24 hores del dia, davant d'una situació d'emergència que el requereixi, més enllà del requeriment del serveis

d'emergència sanitària pertinents.

e.7) *Funcions vinculades a l'activitat de Suport a la promoció i inserció laboral*

Les funcions vinculades a l'activitat de Suport a la Promoció i inserció laboral seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau i/o Diplomatura en Educació Social i/o Treball Social amb experiència acreditada d'un any mínim en l'àmbit de la inserció sòcio-laboral .Les tasques seran les següents :

- Impulsar, valorar i fer el seguiment del procés global d'intervenció laboral i/o derivació de les persones ateses.
- Induir i acompanyar processos laborals vinculats a la millora de l'autosuficiència i inserció de les persones ateses a partir de plans de millora aplicats en permanent relació professional-persona atesa fins al seu tancament.
- Promoure activitats segons tipologia d'atenció: Espais de suport i atenció de casos amb seguiment.
- Potenciar el treball conjunt entre serveis i centres, així com amb entitats del tercer sector, programes específics de Barcelona Activa i del sector privat.

3.1.3 ESPAI D'ALIMENTACIÓ

a) Descripció de l'espai

Espai que cobreix la necessitat bàsica d'alimentació al migdia i a la nit per a persones sense llar i /o greu exclusió residencial. L'espai ofereix un màxim de:

-LOT 1 MERIDIANA : **80 àpats/dia al migdia i 20 àpats/dia a la nit, de dilluns a diumenge, els 365 dies de l'any.**

-LOT 2 HORTA: **50 àpats/dia al migdia i 10 àpats/dia a la nit , de dilluns a diumenge, els 365 dies de l'any.**

Adreçat a :

- Persones que pernocten al servei d'allotjament temporal .

- Persones en situació de sensellarisme i/o alta vulnerabilitat, vinculades al Servei d'Atenció diürna i/o en espera d'accedir al Servei d'allotjament temporal.

- Persones en situació de sensellarisme o greu vulnerabilitat social derivades des dels serveis socials de la ciutat de Barcelona i des d'entitats que atenen a persones en situació de sensellarisme o en exclusió residencial severa amb un/a referent social i amb necessitat de cobertura de l'alimentació al migdia.

b) Objectius de l'espai d'Alimentació

✓ Garantir la cobertura de la necessitat bàsica d'alimentació durant els 356 dies de l'any, contribuint al manteniment de les condicions bàsiques necessàries per afavorir l'autosuficiència personal i els processos d'inclusió social de les persones ateses.
✓ Proporcionar el servei d'alimentació en un entorn digne, segur i respectuós que afavoreixi el benestar de les persones ateses.

Espai nº 1	Espai d'alimentació al migdia i nit
Descripció de l'espai	Espai de menjador que ofereix àpats diaris al migdia i a la nit els 365 dies de l'any.
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme i/o greu exclusió social .
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar un espai adequat on poder oferir els àpats al migdia. Subministrar els àpats a les persones ateses mitjançant un servei de càtering. Garantir el servei de recollida i neteja diària de l'espai d'alimentació.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai de menjador dotat amb mobiliari i material adequat. Espai de cuina i magatzem. Servei de càtering i/o línia freda pel subministrament dels àpats.
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés persones ateses a menjador de migdia i a la nit.
Temporalització	En horari de migdia i nit , 365 dies/any.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual que es lliurarà al/la responsable de contracte el primer trimestre de l'any

	següent.
Ubicació	Seu del centre.

c) Aspectes metodològics i organitzatius de l'Espai d'Alimentació

Els diferents equips professionals de l'Espai d'alimentació hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social: educativa, treball social i psicològica.

Realitzar un abordatge específic amb perspectiva de gènere en l'atenció a les persones ateses.

d) Funcions de l'Equip de l'Espai d'Alimentació

L'adjudicatària dotarà d'un equip professional específic que es responsabilitzarà de totes les funcions corresponent a l'Espai d'Alimentació.

L'equip ha de garantir les funcions següents:

- Assegurar l'atenció de les persones ateses en quant a l'Espai d'Alimentació (dinar i sopar) i sota criteri del professional referent de la persona.
- Atendre les demandes expressades per les persones ateses.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús de l'Espai d'Alimentació.
- Controlar les necessitats d'aprovisionament diària i de manteniment quotidià.
- A les cuines de línia freda caldrà preparar el menjar escalfant-lo a la temperatura idònia, control de gènere que arriba, control de les temperatures del menjar en tot el procés, col·locar el gènere al seu lloc.
- Enregistrar a les aplicacions informàtiques de l'IMSS a les persones que accedeixen a l'espai d'alimentació.

Les funcions vinculades al servei de menjador de migdia i servei de menjador de nit seran desenvolupades principalment per professionals que acreditin formació de Tècnic/a Auxiliar en cuina i de manipulació d'aliments. També amb competències per desenvolupar les funcions d'acompanyament en l'Espai d'alimentació per la qual cosa hauran de tenir especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

e) Requeriments de caràcter ambiental per l'Espai d'alimentació

Aquests requeriments de caràcter ambiental es concretaran obligatòriament a l'inici del contracte.

El servei d'alimentació ha de seguir els criteris que es descriuen a continuació, de conformitat amb la Instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el serveis d'alimentació aprovada per la Comissió de Govern en la sessió celebrada el dia 1 de desembre de 2022 i publicada a la Gaseta Municipal en data 7 de desembre de 2022.

En l'enllaç https://www.ajsosteniblebcn.cat/ca/serveis-d-alimentacio_87943 hi ha la publicació de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació, amb els seus annexos: Annex 0 Confecció menú; Annex 1 Fruita i hortalisses de temporada; Annex 2 Aliments frescos i de temporada; Annex 3 Aliments ecològics.

Des de l'adjudicatària s'ha de garantir el compliment dels següents criteris:

- **Respecte la confecció dels menús, l'origen i varietat dels productes:**

  - ✓ Partint de la necessitat de la planificació i disseny de menús equilibrats i variats a nivell nutritiu, es requereix que el menú setmanal es vagi modificant al llarg de l'any i com a mínim, s'han d'oferir dos tipus de menú segons, fred/calor.
  - ✓ Els menús han d'incorporar fruites i verdures fresques i de temporada com a mínim en un 75% del total a adquirir, segons el calendari que consta a l'Annex 1 de dita Instrucció.
  - ✓ També han d'incorporar, com a mínim, 7 aliments de procedència d'agricultura ecològica i com a mínim, 2 d'aquests han de ser productes de temporada i de proximitat (circuit curt i/o venda directa), dels que s'inclouen als Annexos 2, 3 i 4 de dita Instrucció
  - ✓ Respecte el cafè i la xocolata, aquests han de ser ecològics i de comerç just, d'acord amb la resolució del Parlament Europeu sobre comerç just i desenvolupament (t6-0320/2006)

- **Respecte la freqüència setmanal dels productes alimentaris:**

  - ✓ S'ha d'oferir proteïna d'origen animal en el segon plat (carn, peix, ous) com a màxim 5 cops a la setmana. En els àpats restants, el segons 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, la carn vermella).
- ✓ S'ha d'oferir llegums com a mínim 2 o 3 cops a la setmana. Els llegums, per la seva composició nutricional rica en hidrats de carboni i proteïnes, poden constituir un plat únic (o es poden acompanyar d'una amanida o crema d'hortalisses, per exemple). Una ració de llegum equival a una ració de carn.

- **Respecte a la vaixella, coberteria i parament de les taules:**

- ✓ Atenent que entre el material inventariat de la cuina o menjador hi ha la corresponent dotació de safates, plats, gots i coberts reutilitzables, l'empresa adjudicatària està obligada a fer-los servir i a la seva reposició en cas de trencament o pèrdua.

- ✓ En cas d'autoservei amb safates queda prohibit l'ús de paper d'un sol ús per protegir les safates.

- ✓ Si s'utilitzen articles de parament de paper d'un sol ús (tovalles i tovallons) hauran de ser de paper 100% reciclat.

- ✓ L'aigua es servirà de subministrament urbà i en gerres. Si per raons organolèptiques s'ha de fer servir aigua embotellada, el proveïment es farà amb garrafes d'un mínim de 5 litres i se servirà igualment en gerres.

El perfil dels/de les professionals destinats/des a l'execució del contracte haurà de contemplar especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

Les funcions vinculades al servei de menjador de migdia i servei de menjador de nit seran desenvolupades principalment per persones que acreditin formació de Tècnic/a Auxiliar en cuina i de manipulació d'aliments.

- **Neteja i desinfecció del menjador**

✓ Segons la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja que indica la prohibició de l'ús generalitzat de productes desinfectants agressius pel

medi ambient (lleixiu o d'altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica, indicats explícitament en aquest contracte, entre els quals s'inclouen els següents: vàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos i les taules i cadires del menjador.

✓ S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.

✓ 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.

3.1.4 ESPAI D'HIGIENE PERSONAL (DUTXES, ROBER i BUGADERIA)

a) Descripció del espai d'higiene personal

Espai per la realització de la higiene personal (dutxa) i intercanvi de roba o rentat de la roba personal de forma gratuïta, prioritàriament en horari d'atenció de mati, de dilluns a dissabte (inclosos festius) per a persones que es troben en situació de sensellarisme o greu exclusió residencial. S'inclou també la possibilitat de dur a terme la neteja de la roba de les persones ateses i vinculades a l'espai d'higiene personal mitjançant rentadora i assecadora que es troben en les instal·lacions.

LOT 1 MERIDIANA : Fins a un màxim de 50 persones diàries. L'espai compta amb un total de 9 dutxes: 5 dutxes per a homes amb rentamans, 2 dutxes per a dones amb rentamans i 2 dutxes assistides amb rentamans.

LOT 2 HORTA : Fins a un màxim de 35 persones diàries. L'espai compta amb un total de 7 dutxes : 5 dutxes per a homes amb rentamans, 1 dutxa per a dones amb rentamans i 1 dutxa assistida amb rentamans.

b) Objectius de l'espai

- ✓ Oferir un servei d'higiene personal diari, de dilluns a dissabte (inclosos festius), que faciliti la possibilitat de mantenir unes condicions d'higiene i cura personal suficients.
- ✓ Mantenir un estoc de roba que permeti el canvi de roba de les persones usuàries.

c) Activitats del servei

Espai núm.1	Espai Higiene personal
Descripció de l'activitat	Oferta d'accés programat a un espai on poder **dutxar-se i realitzar la higiene personal.**
Destinataris	Persones sense llar o en situació de greu exclusió social i/o Vulnerabilitat.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar un espai adequat i els materials necessaris per poder dutxar-se i realitzar la higiene personal.
Recursos materials necessaris per a	Espai de dutxes per a persones dotat amb mobiliari adequat i material per a la correcta higiene . En el cas de l'espai de dones disposar de material d'higiene i íntim.
l'execució	
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés programat per persones ateses a l'espai d'higiene.
Temporització	En horari de matí, de dilluns a dissabtes (inclosos festius).
Lliurables	Introducció de dades al programa informàtic municipal Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.
Ubicació	Seu del centre.

Espai núm.2	Servei de rober i material higiènic
Descripció de l'activitat	Oferta d'un **estoc de roba i material higiènic** que permeti el canvi i reposició de la mateixa a aquelles persones que ho requereixin.
Destinataris	Persones sensellarisme

Tasques a realitzat per l'Adjudicatari	-Subministrar roba neta i material higiènic a les persones que s'hagin dutxat al Servei. -Facilitar material d'higiene específic per a les dones que accedeixen al servei -Recollir i preparar la roba bruta per a que sigui recollida pel servei de bugaderia. -Garantir el servei de bugaderia de la roba bruta de les persones ateses i la roba del servei de dutxes i rober.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai de rober i magatzem de material higiènic. Recollida, transport i subministrament de roba i material higiènic. Servei de bugaderia.
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés persones ateses al servei d'higiene.
Temporalització	En horari de matí, de dilluns a dissabtes (festius inclosos).
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual que es lliurarà al/la responsable de contracte el primer trimestre de l'any següent.
Ubicació	Seu del centre.

d) Aspectes metodològics i organitzatius de l'Espai d'Higiene Personal

Els diferents equips de l'Espai hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social: psicològica, educativa i treball social.
Realitzar un abordatge específic amb perspectiva de gènere en l'atenció a les persones ateses.

e) Funcions de l'Equip de l'Espai d'Higiene Personal

L'adjudicatària dotarà a l'espai d'Higiene Personal amb un equip específic que es responsabilitzarà de totes les seves funcions i el subministrament de roba i material higiènic.

L'Equip ha de garantir les funcions següents :

- Garantir la cobertura de l'espai d'higiene personal (dutxes i rober), sota criteri del professional referent del cas.
- Atendre les demandes expressades per les persones ateses.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis.
- Controlar de les necessitats d' aprovisionament diari i de manteniment quotidià

Totes les funcions vinculades a l'Espai d'higiene personal, subministrament de roba i material higiènic seran desenvolupades principalment per personal tècnic superior amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. Aquestes funcions instrumentals podran ser desenvolupades també per professionals del camp social en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i ajuda en el procés de millora.

3.1.5 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS I HORES EFECTIVES ANUALS PEL SERVEI DIÜRN:

LOT 1 MERIDIANA

HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL								
PERFIL PROFESSIONAL								
	Servei Diürn		**Espai Comunitari**		**Espai Alimentació**		**Espai higiene personal**	
	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (EDUCADOR/A SOCIAL/TREBALLADOR/A SOCIAL)	29 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2660,85						
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (INSERTOR LABORAL)	7,55 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	1.677,00						
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (PSICOLOG/A /TERAPÈUTA)	3,77 h/dia de dilluns a dissabte 222 dies/any	838,50						

PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR			15 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	5.475,00	6 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2.190,00	9 h/dia de dilluns a dissabte 313 dies/any	2.817,00
METGE/METGESSE	2 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	444,00						
INFERMER/A	4 h/dia de dilluns a dissabte 313 dies/any	1.252,00						
TOTALS PER SERVEIS	6872,35		5.475,00		2.190,00		2.817,00	

	Jornada Conveni AS, Cicle Continuat, es consideren 24 h/any d'assumptes propis
VIGILANCIA	**5.840,00** de 7 a 23 h.els 365 dies de l'any
NETEJA	**3.650,00** s'han estimat com a mínim necessari anual

LOT 2 HORTA

HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL								
PERFIL PROFESSIONAL								
	Servei Diürn		**Espai Comunitari**		**Espai Alimentació**		**Espai higiene personal**	
	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (EDUCADOR/A SOCIAL/TREBALLADOR/A SOCIAL)	7,29 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2660,85						
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (INSERTOR/A LABORAL)	7,55 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	1.677,00						
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (PSICÒLEG/OGA)	3,77 h/dia de dilluns a dissabte 222 dies/any	838,50						
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR			15 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	5.475,00	4 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	1.460,00	9 h/dia de dilluns a dissabte 313 dies/any	2.817,00
METGE/METGESSA	2 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	444,00						
INFERMER/A	3 h/dia de dilluns a dissabte 313 dies/any	939,00						
TOTALS PER SERVEIS	6.559,35		5.475,00		1.460,00		2.817,00	

	Jornada Conveni AS, Cicle Continuat, es consideren 24 h/any d'assumptes propis
VIGILÀNCIA	**5.840,00** de 7 a 23 h.els 365 dies de l'any
NETEJA	**2.555,00** s'han estimat com a mínim necessari anual

3.1.6 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI DEFINIT EN ELS APARTATS ANTERIORS PER COMPLETAR, SI S'ESCAU LA NECESSITAT D'ATENCIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA

El Servei d'Atenció Diürna ha de donar resposta a les persones en situació de sensellarisme en el marc d'una ciutat dinàmica i canviant a nivell social. Per tant es fa impossible conèixer en exactitud al llarg dels anys d'aplicació d'aquest contracte els canvis socials que sorgiran i l'impacte que tindrà en la necessitat de recursos humans per a la prestació dels diferents serveis. Per aquest motiu, si el dimensionament de recursos previst no permetés prestar el servei de forma adequada, s'ha contemplat la possibilitat d'activar en moments concrets , els següents perfils i mòduls horaris.

L'activació es farà amb l'autorització prèvia i d'acord amb les instruccions i supervisió del Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar.

L'adjudicatària només facturarà, amb una periodicitat mensual, els mòduls, realment activats i realitzats durant el mes.

MÒDULS PREVISTOS ANY SENCER		
240,00h/anual	Servei complementari, si s'escau, del perfil professional tècnic superior graduat amb funcions d'educador/a, treballador/a social, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival a 4 hores de professional (60 mòduls)
240,00h/anual	Servei complementari, si s'escau, del perfil personal tècnic - amb formació de Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Cures Auxiliars d'Infermeria (TCAI), provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival a 4 hores de professional (60 mòduls)

3.2 EN QUANT AL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL DE PRIMERES ATENCIONS SOCIALS PER A PERSONES SENSE LLAR

3.2.1 Descripció dels Serveis d'Allotjament Temporal de primeres atencions socials

El Serveis d'Allotjament Temporal de primeres atencions garanteixen la cobertura de les

necessitats bàsiques i d'atenció social de les persones majors de 18 anys en situació de sensellarisme i amb greus dificultats socials, que mostrin compromís i implicació en el seu procés d'inclusió.

El serveis inclouen els següents espais i activitats:

- Espai d'allotjament i descans
- Espai d'higiene personal
- Espai d'alimentació (sopar i esmorzar)
- Espai de consigna
- Activitat socioeducativa
- Activitat de suport sanitari i terapèutic

3.2.1.1 Criteris generals d'accés dels Serveis d'Allotjament Temporal

Els criteris generals d'accés de les persones en situació de sensellarisme als Serveis d'Allotjament Temporal es troben recollits dins la Carta de Serveis de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 25 de setembre de 2025 en la seva darrera modificació i publicada en el Butlletí Oficial de la Província, a la Gaseta Municipal i al Portal de transparència del web de l'Ajuntament de Barcelona. El text íntegre de la Carta de Serveis pot consultar-se mitjançant l'enllaç següent: http://hdl.handle.net/11703/142415

Els criteris generals d'accés recollits en la Carta de Serveis de Drets Socials són:

3.2.1.1.1 La persona no disposa d'habitatge.
3.2.1.1.2 Sense recursos econòmics o insuficients per sobreviure.
3.2.1.1.3 Situació de vulnerabilitat social.
3.2.1.1.4 Que no manifesti conductes agressives o alterades.
3.2.1.1.5 No tenir discriminant sanitari que impedeixi l'estada en un centre residencial social.
3.2.1.1.6 Tenir autonomia per a les activitats de la vida diària (AVD) que no siguin incompatibles amb les característiques del recurs.
3.2.1.1.7 No requerir atenció sanitària especialitzada o d'alta intensitat.
3.2.1.1.8 Requeriment de suport socioeducatiu.
3.2.1.1.9 Requeriment de vinculació a un referent social.

Aquests criteris són els establerts pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials, i són d'aplicació en el procés de valoració de les sol·licituds per part del Servei d'Accés als Allotjaments per a Persones en Situació de Sensellarisme.

3.2.1.2 Normativa dels Serveis d'Allotjament Temporal de primeres atencions socials per a persones sense llar

Els Serveis d'Allotjament Temporal per a persones en situació de sensellarisme es regeixen per un marc normatiu que estableix els drets i deures tant de les persones allotjades amb l'objectiu de garantir la convivència, la qualitat de l'atenció i la gestió, d'acord amb els principis i valors del sistema públic de serveis socials. Aquest marc normatiu contempla el conjunt de disposicions jurídiques externes d'aplicació obligatòria al servei, entre les quals s'inclouen les lleis, els decrets, les ordenances municipals i la cartera de serveis socials vigent.

En particular, els serveis es regeixen per la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de Serveis Socials, del Parlament de Catalunya. Així mateix, la Carta de Serveis de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada en la seva darrera modificació de data 25 de setembre de 2025, reconeix els drets i deures de les persones usuàries d'aquests serveis, complementant el que disposen els articles 8, 9 i 10 de la citada Llei 12/2007. El text íntegre de la Carta de Serveis pot consultar-se mitjançant l'enllaç següent: http://hdl.handle.net/11703/142415.

A més d'aquesta normativa, els serveis hauran d'elaborar un reglament de règim intern adaptat a les seves característiques i espais que reguli el funcionament concret del servei i la convivència entre les persones allotjades. El reglament de règim intern desenvolupa operativament el marc normatiu, és sempre subordinat a aquest i mai no podrà contradir les disposicions legals ni les clàusules del present plec.

Per tant, haurà d'incloure normes específiques d'ús que determinin les condicions d'utilització de cada espai i dels elements comuns, d'acord amb les seves característiques i finalitats. Haurà de contenir, com a mínim, normes referides a:

- Espai d'allotjament temporal i descans
- Espai d'higiene personal(dutxes i bugaderia)
- Espai d'alimentació (sopar i esmorzar)

- Espai d'armaris/taquilles individuals d'us personal
- Sales d'activitats i tallers
- Espais exclusius per gènere
- Recepció
- Altres espais que el servei incorpori

En relació amb la convivència, el reglament de règim intern haurà d'establir, com a mínim, normes que regulin els aspectes següents:

- Ús de dispositius electrònics i telèfons mòbils / Enregistraments i gravacions
- Violència física o verbal / Armes i objectes perillosos
- Consum i tinença de substàncies tòxiques i alcohol
- Entrada d'animals al servei
- Gestió de pertinences personals
- Altres aspectes que el servei consideri necessaris

Totes les persones que accedeixin al servei hauran d'acceptar i signar la normativa amb el reglament de règim intern en el moment d'accés. Alhora, el servei haurà de garantir-ne una difusió adequada i visible en cadascun dels espais, adaptant-ne el contingut a les necessitats lingüístiques de les persones i informant oportunament de qualsevol modificació que s'hi pugui introduir.

La normativa amb el reglament de règim intern de cada servei, així com qualsevol modificació posterior, haurà de traslladar i validar pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, com a òrgan responsable de la planificació, la gestió i la supervisió dels Serveis d'Allotjament Temporal per a persones en situació de sensellarisme.

3.2.2 Capacitats i horaris Lot 1 i Lot 2

3.2.2.1 Lot 1. Servei d'Allotjament Temporal de Primera Atenció Social Meridiana

El servei disposa d'una capacitat màxima de 44 places, amb horari d'atenció de les 20:00h fins a les 08:00h del dia següent.

3.2.2.2 Lot 2. Servei d'Allotjament Temporal de Primera Atenció Social Horta

El servei disposa d'una capacitat màxima de 30 places, amb horari d'atenció des de les 20:00h fins a les 08:00h del dia següent.

a) Objectius del Servei d'Allotjament temporal

1. Oferir diàriament un espai d'allotjament, així com espai d'higiene personal, espai d'alimentació, activitat de suport sanitari i espai de consigna per a persones en situació de sensellarisme a la ciutat .
2. Proporcionar atenció social professional a les persones ateses, en l'espai d'allotjament amb la finalitat d'iniciar processos d'inserció social.
3. Intervenir sòcio-educativament amb les persones ateses per aquest servei per tal de millorar la seva autosuficiència.
4. Prestar atenció se suport sanitari i terapèutic a les persones ateses en el servei d'allotjament temporal.

b) Espais del Servei d'Allotjament Temporal

Espai 1	Espai d'allotjament i descans
Descripció de l'espai	Oferta d'espais adequats (habitacions i espais comunitaris) que permetin la pernocta i el descans de les persones ateses, amb habitacions diferenciades per a homes i per a dones.
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar un espai adequat i amb els materials necessaris on les persones puguin allotjar-se a la nit i descansar.
Recursos materials necessaris per a l'execució	Habitacions dotades amb mobiliari adequat i espais comuns que permetin el descans amb el corresponent material (fungible i no fungible).
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés persones ateses al servei d'allotjament temporal.

Temporització	De 20 a 8 hores de l'endemà, 365 dies /any.
Lliurables	• Introducció de dades al programa informàtic municipal. • Indicadors mensuals d'activitat. • Memòria anual que s'haurà de lliurar al /la responsable de contracte durant el primer trimestre de l'any següent al de tancament de la mateixa. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
Ubicació	Seu del Servei.

Espai 2	Espai d'higiene personal
Descripció de l'espai	Espai on poder dutxar-se i realitzar la higiene personal amb oferta d'un rober amb estoc de roba i material higiènic que permeti el canvi i reposició de la mateixa a aquelles persones que ho requereixin.
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	· Facilitar un espai adequat i els materials necessaris per poder dutxar-se i realitzar la higiene personal. · Subministrar roba neta i material higiènic a les persones que s'hagin dutxat al servei. En el cas de les dones disposar de material d'higiene i íntim. · Recollir i preparar la roba bruta per a que sigui recollida pel servei de bugaderia. · Garantir el servei de bugaderia de la roba bruta de les persones ateses i la roba del servei de dutxes i rober.
Recursos materials necessaris per l'execució	· Espai de dutxes dotat amb mobiliari adequat i material per a la correcta higiene de les persones. · Entrega de material d'higiene personal i íntima. · Espai de rober i magatzem de material higiènic · Recollida, transport i subministrament de roba i material higiènic. Servei de bugaderia
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.

Condicions d'inici	Accés persones ateses al servei d'allotjament temporal.
Temporització	En horari de les nocturn, 365 dies/any
Lliurables	• Introducció de dades al programa informàtic municipal. Indicadors mensuals d'activitat. • Memòria anual que es lliurarà al/la responsable de contracte el primer trimestre de l'any següent.
Ubicació	Seu del Servei

Espai 3	Espai d'alimentació (sopar i esmorzar)
Descripció de l'espai	Espai d'alimentació que ofereix els àpats diaris a la nit (sopar) i al matí (esmorzar), els 365 dies de l'any, a persones vinculades al servei d'allotjament temporal.
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme allotjades
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	· Facilitar un espai adequat on poder oferir els àpats a la nit i al matí. · Subministrar els àpats a les persones ateses · Garantir el servei de recollida i neteja diària de l'espai de menjador
Recursos materials necessaris per a l'execució	· Espai de menjador dotat amb mobiliari i material adequat. · Espai de cuina i magatzem. · Servei de càtering i/o línia freda pel subministrament dels àpats
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'espai s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
Condicions d'inici	Accés persones ateses al servei d'allotjament temporal.
Temporització	De 20 a 8 hores de l'endemà, 365 dies /any

Lliurables	· Introducció de dades al programa informàtic municipal. · Indicadors mensuals d'activitat. · Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any següent al de tancament de la mateixa al/la responsable de contracte. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
Ubicació	Seu del Servei

Espai 4	Espai de consigna
Descripció de l'espai	Espai de guarda d'estris personals de les persones ateses pel servei d'allotjament temporal
Destinataris	Persones en situació de sensellarisme que estan allotjades al servei.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar un espai adequat on les persones puguin dipositar les seves pertinences personals.
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espai de magatzem on custodiar i emmagatzemar les pertinences personals de les persones ateses pel servei d'Allotjament Temporal, que no càpiguen als espais reservats a les seves habitacions
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establirà una normativa amb els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés persones ateses al Servei d'Allotjament temporal.
Temporització	365 dies /any i mentre duri l'estada

Lliurables	· Introducció de dades al programa informàtic municipal. · Indicadors mensuals d'activitat. · Memòria anual que s'haurà de lliurar al/ la responsable del contracte durant el primer trimestre de l'any següent al de tancament de la mateixa. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
Ubicació	Seu del Servei

Activitats del Servei d'Allotjament Temporal

Activitat 1	Activitat d'atenció socioeducativa
Descripció de l'activitat	Accions socials i educatives orientades a promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i l'acceptació i participació d'aquesta en el seu pla de millora. Utilització de l'eina metodològica especialitzada facilitada pel Departament per la diagnosi i disseny dels plans de millora.
Destinataris	Persones en situació de Sensellarisme.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	-Organitzar un mecanisme de contacte, intervenció social i/o derivació amb les persones ateses allotjades en aquest servei. -Induir i acompanyar processos personals de millora de l'autosuficiència i inserció de les persones ateses a partir de plans de millora aplicats en permanent relació professional-persona atesa fins al seu tancament.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espais del servei d'allotjament temporal.

Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.

Condicions d'inici	Accés persones ateses al Servei d'Allotjament temporal
Temporització	De 20 a 8 hores de l'endemà, 365 dies /any
Lliurables	· Introducció de dades al programa informàtic municipal(agenda, registre d'entrevistes , SSMcat) · Indicadors mensuals d'activitat. · Memòria anual que s'haurà de lliurar durant al/ la responsable de contracte el primer trimestre de l'any següent al de tancament de la mateixa. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
Ubicació	Seu del Servei

Activitat 2	Activitat de suport sanitari i terapèutic
Descripció de l'activitat	-Atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut. Detecció de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures, etc.
Destinataris	Persones en situació de Sensellarisme.
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	-Garantir el servei d'atenció sanitària, terapèutica i farmaciola durant tot l'any.
Recursos materials necessaris per l'execució	· Espai d'infermeria i atenció sanitària. Material i estris sanitaris · Espais del servei. · Material informàtic (hardware i software) per poder introduir la informació corresponent
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que asseguren la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
Condicions d'inici	-Demanda d'atenció sanitària
Temporització	En horari nocturn 365 dies/any

Lliurables	· Introducció de dades al programa informàtic municipal(agenda, registre d'entrevistes) · Indicadors mensuals d'activitat. · Memòria anual que s'haurà de lliurar durant al/el responsable del contracte el primer trimestre de l'any següent al de tancament de la mateixa. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
Ubicació	Seu del servei.

c) Aspectes metodològics i organitzatius del Servei d'allotjament

Els diferents equips del Servei d'Allotjament hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció educativa, de treball social i psicològica dins l'atenció i l'organització del Servei d'Allotjament.

d) Funcions de l'Equip del Servei d'Allotjament

L'adjudicatària dotarà el servei amb un equip específic que es responsabilitzarà de totes les funcions: Allotjament i descans, higiene personal, alimentació (sopar i esmorzar) i consigna; i de les activitats d'atenció socioeducativa i suport sanitari i terapèutic.

d.1) *Funcions generals de l'equip del Servei*

- ✓ Assumir la referència prioritàriament o ocasionalment la correferència social de les persones ateses.
- ✓ Dissenyar i pactar el pla de millora individualitzat amb la persona atesa.
- ✓ Fer tasques d'atenció social, assessorament i gestió de recursos.
- ✓ Coordinar-se amb la resta de serveis de la xarxa d'atenció a persones sense sostre, xarxa de salut , equip ESMESS (equip salut mental salut mental per a persones sense

sostre), per a persones en situació de sensellarisme, inserció laboral i els serveis socials de base en el territori.

- ✓ Coordinar-se amb les xarxes de serveis de benestar.
- ✓ Treballar en xarxa amb la comunitat.
- ✓ Recollir la informació, realitzar el procés d'acollida al servei d'allotjament.
- ✓ Revisar l'expedient SIAS de la persona que ha d'accedir al servei per actualitzar- lo i donar de baixa tots els serveis que no ha d'utilitzar . Aquesta tasca s'ha de coordinar amb els serveis que constin oberts al SIAS en el moment de l'accés al servei d'allotjament (a tall d'exemple, altres serveis diürns, servei de menjador)
- ✓ Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses i registrar de dades a l'aplicació informàtica Municipal SIAS i Sense Sostre. Programar les visites a l'aplicació de l'agenda professional.
- ✓ Tramitar serveis i recursos.
- ✓ Renovar les estades.
- ✓ Donar suport al procés d'establiment de vincles i relacions socials amb la comunitat.
- ✓ Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents espais.
- ✓ Controlar les necessitats de aprovisionament diari i de manteniment.
- ✓ Assegurar la recepció en el servei d'allotjament
- ✓ Fer l'atenció pal·liativa de malalties de persones ateses.
- ✓ Assegurar la coordinació amb el servei derivador , entrevista de pre acollida, gestió i actualització de la llista d'espera
- ✓ Assegurar el compliment de la instrucció de padró.

El perfil dels/de les professionals destinats/des a l'execució del contracte haurà de contemplar especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

d.2) Les funcions vinculades amb l'Allotjament i descans; Dutxa i canvi de roba; Sopar i esmorzar i Consigna

Seran desenvolupades principalment per personal tècnic superior, o en el seu defecte, personal que acrediti formació en disciplines socials o educatives o amb experiència

acreditada i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. Aquestes funcions instrumentals hauran de ser desenvolupades també per professionals del camp social en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i ajuda en el procés de millora.

Les **tasques principals** es concreten en:

- Assegurar el servei de recepció del centre.
- Atenció a les demandes expressades per les persones ateses.
- Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona atesa com el funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis.
- Control de les necessitats de aprovisionament diari i de manteniment quotidià.
- En les cuines de línia freda cal preparar el menjar escalfant-lo a la temperatura idònia, control de gènere que arriba, control de les temperatures del menjar en tot el procés, col·locar el gènere al seu lloc.

Al llarg dels últims anys una part de la població que accedeix als Serveis d'Allotjament Temporal de primeres atencions presenta una alta càrrega sanitària i algunes dificultats per a l'autonomia en les activitats bàsiques de la vida diària. Per aquest motiu i per a casos molt justificats es podrà activar de manera puntual mòduls de personal tècnic amb funcions de treballador/a familiar, tal i com queda reflectit a la Clàusula 3.2.4 del present plec. L'activació es farà d'acord amb les instruccions, aprovació i supervisió del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar. El mòduls es concreten en :

- ✓ un total de 120 mòduls del perfil de treballadora familiar i/o personal tècnic amb capacitació per desenvolupar la tasca a desenvolupar.
- ✓ L'adjudicatària només facturarà, amb una periodicitat mensual, les hores realment efectuades.

d.3) Les funcions vinculades a l'Atenció i promoció personal i social i l'Atenció socioeducativa

Seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau i/o Diplomatura en

Educació Social i Grau i/o Diplomatura en Treball Social.

Les **tasques comunes** seran:

- Gestionar els accessos al Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme de les persones que estan en la llista d'espera seguint els criteris marcats pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar, com queda recollit a la Clàusula 4.4 d'aquest plec i que aplica als dos LOTS.
- Recollir la informació, realitzar el procés d'acollida en el servei d'allotjament temporal i establir el pla de millora individual conjuntament amb la persona. Registrar les dades a l'aplicació informàtica municipal.
- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de *Registre de comunicació d'amenaces i/o agressions als professionals dels serveis socials* al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal.
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis adequats del programa d'atenció a persones sense sostre o a d'altres xarxes, per al desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona.
- Gestionar les ajudes econòmiques en l'aplicació informàtica municipal segons les indicacions del Departament de Serveis Diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar.

Les **tasques específiques de l'Educador/a Social** seran:

- Fer el seguiment de les persones ateses al servei i disseny d'un pla de millora individualitzat, i d'acord amb la persona atesa, i en funció de les seves necessitats i característiques.
- Establir les accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i l'acceptació d'aquests cap a d'altres recursos de la xarxa de sense sostre o externs més adients.

Les **tasques especifiques del /de la Treballador/a Social** seran:

- Contactar i recollir d'informació de les persones ateses per valorar tipus d'intervenció a realitzar. Informar-los dels recursos existents.

- Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses i registrar de dades a l'aplicació informàtica municipal.
- Tramitar els serveis i recursos necessaris d'acord amb l'Educador/a.
- Renovar les estades, en funció del seguiment i pla de millora acordat amb l'educador/a.

Les funcions socials educatives exercides pel servei d'Educador/a i Treballador/a Social es garantiran durant els 365 dies de l'any.

d.4) Les funcions vinculades amb el suport sanitari

Les funcions de suport sanitari seran desenvolupades pels següents perfils professionals:

Professionals que acreditin titulació de Grau i/o Diplomatura en Infermeria i Grau i/o Llicenciatura en Medicina.

L'adjudicatària, davant la impossibilitat de contractar alguna d'aquestes figures i de manera temporal podrà activar dels mòduls contemplats en l'actual Plec i contractar a professionals que acreditin la següent titulació: Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Cures Auxiliars d'Infermeria (TCAI). L'adjudicatària haurà de comunicar i acordar la contractació amb el Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar qui autoritzarà i supervisarà la contractació. Aplicar als dos lots.

Les tasques vinculades amb el suport sanitari seran les següents:

- Atenció sanitària pal·liativa de malalties de persones ateses al servei, reforçant la vinculació a la xarxa sanitària ordinària.
- Coordinació amb els serveis de la xarxa de salut.
- Realització de tasques de conscienciació, motivació, prevenció de drogodependències i hàbits sanitaris de les persones ateses.

L'equip de suport sanitari haurà de garantir la presència diària de dilluns a divendres i els dissabtes la presència de la figura d'Infermeria. Intervindrà des d'una òptica multidisciplinària i de forma transversal amb els/les diferents professionals i amb el Servei d'Atenció Diürn i Allotjament temporal de primera atenció social per a persones sense llar. Seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de grau i/o Llicenciatura

en Psicologia. Les tasques seran les següents:

- Valorar i fer el seguiment del procés d'intervenció de salut mental i psicològic.
- Intervenció psicoeducativa. Suport i acompanyament psicològic de la persona per millorar el seu benestar.
- Seguiment del pla de millora individualitzat dissenyat de manera interdisciplinària mitjançant les entrevistes individuals i el treball grupal.
- Coordinació amb la xarxa de salut mental.
- Abordatge específic amb perspectiva de gènere de l'atenció de les dones.
- Donar suport i assessorament a l'equip socioeducatiu en les intervencions amb persones amb dificultats psiquiàtriques i/o amb dependència a tòxics i en la gestió de possibles situacions disruptives a l'equipament.

Aquestes funcions es desenvoluparan de forma coordinada amb els professionals del servei de suport sanitari i de forma transversal i coordinada la resta de professionals que porten a terme l'atenció socioeducatiu de la persona.

El centre haurà de disposar d'un aparell desfibril·lador homologat, que pugui ser utilitzat davant d'una necessitat, tant en l'horari diürn com nocturn. El seus ús i supervisió queda al càrrec del personal de l'equip sanitari, tot i que des de la direcció del servei i l'adjudicatària caldrà garantir el seu manteniment, així com que davant de l'absència de professionals sanitaris, haurà com a mínim sempre, un professional del servei, amb la formació acreditada requerida, que garanteixi el seu ús les 24 hores del dia, davant d'una situació d'emergència que el requereixi, més enllà del requeriment del serveis d'emergència sanitària pertinents.

e) Metodologia

Els diferents equips del servei hauran de fer servir tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social, l'educació social en valors i el treball social.

3.2.3 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS I HORES EFECTIVES ANUALS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL:

LOT 1 MERIDIANA

PERFIL PROFESSIONAL	HORES EFECTIVES PROFESSIONALS ACCIÓ SOCIAL (GLOBALITAT SERVEI)					
	Atenció socioeducativa		Espai Higiene Personal		Espai Allotjament Temporal	
	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (EDUCADOR/A SOCIAL)	7,29 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2660,85				
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (TREBALLADOR/A SOCIAL)					7,29 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2.660,85
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR (INTEGRADOR/A SOCIAL)					45h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	16.425,00
METGE/METGESSA			2h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	444,00		
INFERMER/A			4h/dia de dilluns a dissabte 313 dies/any	1.252,00		
TOTALS PER SERVEIS	2660,85		1.696,00		19.085,85	

LOT 2 HORTA

PERFIL PROFESSIONAL	HORES EFECTIVES PROFESSIONALS ACCIÓ SOCIAL (GLOBALITAT SERVEI)					
	Atenció socioeducativa		Espai Higiene Personal		Espai Allotjament Temporal	
	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (EDUCADOR/A SOCIAL)	7,29 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2660,85				
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (TREBALLADOR/A SOCIAL)					7,29 h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	2.660,85
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR(INTEGRADOR/A SOCIAL)					36h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	13.140,00
METGE/METGESSA			2h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	444,00		
INFERMER/A			3h/dia de dilluns a dissabte 313 dies/any	939,00		
TOTALS PER SERVEIS	2660,85		1.383,00		15.800,85	

3.2.4 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI DEFINIT EN ELS APARTATS ANTERIORS

PER COMPLEMENTAR , SI S'ESCAU LA NECESSITAT D'ATENCIÓ DELS SERVEIS D'ALLOTJAMENT TEMPORAL (aplica al LOT 1 i LOT 2)

Al llarg dels últims anys una part de la població que accedeix als Serveis d'Allotjament Temporal de primeres atencions presenta una alta càrrega sanitària i algunes dificultats per a l'autonomia en les activitats bàsiques de la vida diària. Per aquest motiu, si el dimensionament de recursos previst no permetés prestar el servei de forma adequada , s'ha contemplat la possibilitat d'activar en moments concrets, els següents perfils i mòduls horaris.

MODULS PREVISTOS ANY SENCER		
240h/anual	Servei complementari, si s'escau, de tècnic amb funcions de treball familiar i/o d'altres funcions del servei, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival 2 hores de professional (120 mòduls)
240 h/anual	Servei complementari, si s'escau, personal tècnic amb funcions TCAI (Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Cures Auxiliars d'Infermeria), provisió de mòduls de servei.	1 mòdul equival a 4 hores de professional (60 mòduls)
240h/anual	Servei complementari, si s'escau, de personal tècnic superior graduat amb funcions d'educador/a, treballador/a social, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival a 4 hores de professional (60 mòduls)

L'activació es farà amb l'autorització prèvia i d'acord amb les instruccions i supervisió del Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar.

L'adjudicatària només facturarà, amb una periodicitat mensual, els mòduls, realment activats i realitzats durant el mes.

3.3 EN QUANT ALS ASPECTES GENERALS ALS SERVEIS

3.3.1 RECURSOS HUMANS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA I ALLOTJAMENT TEMPORAL(LOT 1 I LOT 2)

En aquest apartat es descriuen les funcions no contemplades a les clàusules anteriors i que no estan adscrites a cap servei concret, sinó que afecten de forma global a la totalitat del contracte:

a) Funcions de **Direcció**:

- Vetllar pel funcionament, planificació, direcció i supervisió de tots els serveis, espais i activitats que ofereix el Servei, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i l'avaluació de l'atenció integral que es doni a les persones ateses.

- Garantir l'atenció integral i de qualitat dels serveis contemplats en aquest servei d'acolliment diürn i nocturn, per a totes les persones ateses, per la qual cosa haurà d'organitzar els recursos humans i materials que l'adjudicatària li posi a la seva disposició.

- Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions de les persones ateses i la lliure voluntat d'accés a l'establiment i el respecte als drets.

- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació, així com la gestió del personal.

- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar.

- Garantir la introducció de tota la informació de la gestió i intervenció socioeducativa i de suport sanitari dins l'aplicació informàtica municipal SIAS i Sense Sostre.

- Garantir l'execució de l'eina de cribratge Matriu d'autosuficiència (a partir d'ara, SSM-CAT Self-Sufficiency Matrix) dins de la intervenció socioeducativa per identificar les necessitats d'atenció social complexes.

- Garantir la revisió i tancament dels expedients oberts en el servei diürn que superin els tres mesos d'inactivitat al servei per tal de mantenir l'actualització de les dades dels

diferents serveis que es presten .

- Aprovar la tramitació d'empadronaments col·lectius en el servei d'allotjament, segons normativa vigent.

- Portar a terme un seguiment de les altes i baixes de les persones empadronades col·lectivament en el servei d'allotjament temporal.

- Control del procediments de gestió i pressupostari de les ajudes econòmiques a les persones ateses als serveis d'atenció diürna i allotjament temporal.

- Fer la coordinació tècnica amb el referent municipal del contracte responsable.

- Valorar periòdicament l'activitat i redactar les memòries de funcionament del servei.

- Realitzar les compres necessàries per a l'execució del servei en les condicions previstes.

- Actuar com mediador en els conflictes que es produeixin.

- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaces i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal.

- Participació en les sessions de casos complexes del Servei d'Accés als Allotjaments la persona en qui delegui, quan el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius convoqui.

b) Funcions de **subdirecció**

- Funcions de complementarietat amb la tasca de direcció/coordinació del servei.

- Assumir les funcions de coordinació i direcció del servei en substitució del responsable en absència d'aquest.

Aquestes funcions seran exercides per un/a treballador/a de l'equip tècnic, que assumirà la responsabilitat de l'activitat del servei. Aquesta responsabilitat haurà de ser

remunerada segons les indicacions establertes a la Resolució EMT/2054/2023, de 8 de juny, de la Generalitat de Catalunya.

c) Funcions del **suport administratiu** adscrit a la Direcció:

- Donar suport administratiu a les tasques de direcció i subdirecció que ho requereixin.

- Donar suport a la Direcció en el seguiment de les altes i baixes de les persones empadronades col·lectivament en el Servei d'Allotjament Temporal Meridiana, mitjançant un registre detallat.

- Recepció i gestió del correu electrònic genèric del servei LOT 1 Meridiana saimeridiana@bcn.cat i Lot 2 Horta saihorta@bcn.cat

- En relació a les persones que es troben amb empadronament col·lectiu en el servei:

  - Rebre, custodiar i entregar documentació de les persones empadronades al centre, ja que l'adreça del mateix passarà a ser l'adreça de notificació mentre estiguin allotjades al servei, aplicant els procediments de gestió de la correspondència indicats per l'Institut Municipal de Serveis Socials.

  - Elaborar un registre de les recepcions, custòdies i entregues de les persones empadronades en el servei, així com també la gestió de les incidències manifestades per les persones reclamant sobre possibles entregues de documentació.

- Organitzar i mantenir actualitzada la documentació de la gestió diària del servei (recursos, proveïdors, entre d'altres).

- Donar suport a la Direcció en el seguiment pressupostari del servei i elaboració de la facturació.

- Donar suport en la creació de les agendes professionals i la distribució dels diferents espais del servei.

- Donar suport a la Direcció en la gestió de la revisió i tancament dels expedients oberts en el servei diürn que superin els tres mesos d'inactivitat al servei per tal de mantenir l'actualització de les dades dels diferents serveis que es presten.

- Recopilar informació documental que disposi el servei per la elaboració d'informes.

- Organitzar del fons documental del servei.
- Controlar i fer reposició del material d'oficina del servei.
- Aquelles altres tasques que se li designin des de la Direcció.

d) La funció de la gestió de **l'Espai d'Alimentació:**

- Coordinar la gestió d'alimentació de les persones ateses en els espais d'alimentació dels serveis d'atenció diürna i allotjament temporal.
- Valorar de les necessitats d'aprovisionament (càtering i d'altres).
- Controlar i fer seguiment dels menús, elaboració i/o distribució per les persones ateses.
- Realitzar el manteniment quotidià i bon ús de les instal·lacions en coordinació amb els proveïdors del càtering i altres professionals implicats en el funcionament dels serveis d'alimentació.

e) La funció de la **unitat de recepció**:

Descripció general:

La unitat de Recepció i Primera Acollida constitueix la porta d'entrada al Servei d'Atenció Diürna i Allotjament temporal de primera atenció i el primer punt de contacte entre la persona atesa i el servei, especialment amb l'equip professional. La seva funció és garantir un accés ordenat, digne, inclusiu i respectuós, assegurant que cada persona rebi una atenció individualitzada des del primer moment.

Aquest espai compleix una doble funció:

- D'una banda, és el lloc on es realitza la gestió administrativa i la valoració inicial de les necessitats de la persona.
- De l'altra, és un espai de benvinguda que ha de transmetre seguretat, respecte i confiança, facilitant la vinculació al servei.

Així mateix, quan algun dels espais del servei es troba en situació de màxim aforament o no s'hi pot accedir temporalment, aquest espai pot funcionar com a zona d'espera organitzada.

Cal garantir la continuïtat en la primera atenció i orientació en tot moment de les persones

que s'adrecen al Servei en horari d'atenció diürna, i per tant, s'haurà de prestar de les 8 a les 20 hores els 365 dies de l'any.

Funcions principals:

1. Primer punt d'accés i control d'entrada

Tota persona que accedeixi al servei, amb o sense derivació prèvia, haurà de passar per l'Espai de Recepció i Primera Acollida.

L'equip professional realitza una primera observació de l'estat general de la persona (condicions físiques, estat de salut, situació de possible urgència, indicis d'intoxicació o crisi), amb la finalitat de valorar:

- La idoneïtat de l'accés immediat als diferents espais del servei
- La necessitat d'una atenció prèvia específica o diferenciada
- L'existència de situacions de vulnerabilitat que requereixin una resposta prioritària

Les persones usuàries, incloses les habituals, han de comunicar diàriament la seva arribada abans d'utilitzar qualsevol espai o recurs del servei.

Informació i explicació del servei:

Durant el procés de recepció, el/la professional proporciona a la persona la informació necessària per al correcte ús del servei, incloent:

- Funcionament general del servei i dels diferents espais
- Normativa d'ús específica de cada espai
- Drets i deures de les persones usuàries
- Circuit d'accés i funcionament diari
- Horaris i condicions d'ús

La persona usuària haurà de signar la normativa del servei com a constància d'haver estat informada i d'acceptació de les condicions d'ús.

En tots els accessos, amb o sense derivació, es realitza una entrevista de valoració inicial a càrrec d'un/a professional del servei.

Entrevista d'exploració i orientació:

Aquesta entrevista té com a objectius:

- Conèixer la situació personal i social de la persona i les seves necessitats immediates
- Identificar expectatives i demandes respecte al servei
- Detectar possibles situacions d'urgència o vulnerabilitat
- Valorar els espais i recursos més adequats dins del servei en funció de la situació de la persona
- Iniciar el procés de vinculació i referència professional

f) La funció del **Servei de Vigilància**

El personal de vigilància és responsable de garantir la seguretat de les persones ateses, dels professionals i de les instal·lacions del servei, així com de vetllar pel compliment de les normes de convivència i funcionament establertes.

Entre les seves funcions principals s'inclouen:

- Controlar els accessos i les sortides de les persones ateses, visitants i professionals del servei.
- Vetllar per la seguretat dels espais interiors i exteriors immediats del Servei, detectant i comunicant qualsevol incidència que pugui afectar el seu normal funcionament.
- Garantir l'ordre i bon funcionament en l'espai d'higiene personal en la franja en que les dutxes estan en funcionament.
- Prevenir i evitar, en la mesura del possible, actes conflictius i intervenir-hi de manera immediata si es produeixen, protegint tant les persones ateses com el personal del servei .
- Donar suport als professionals del centre en situacions que requereixin la seva intervenció en matèria de seguretat i prevenció de riscos.
- Registrar i comunicar les incidències produïdes durant el servei d'acord amb els protocols establerts.
- Efectuar el control, la supervisió i el correcte funcionament de l'arc de seguretat instal·lat a l'accés del servei diürn, verificant el pas de les persones ateses d'acord amb

les condicions i les característiques tècniques que determini el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

El desenvolupament d'aquestes funcions s'ha de dur a terme amb ple respecte als drets de les persones ateses, als principis de confidencialitat i dignitat de la persona, i a la normativa vigent aplicable.

El servei de vigilància s'haurà de prestar les 7:00 a 23:00 de dilluns a diumenge els 365 dies de l'any, suposant un total de 5.840 hores anuals efectives.

g) La funció de **neteja del Centre:**

g.1.) *Referits a la neteja del centre i l'entorn immediat*

Cal garantir uns estàndards de neteja adequats, ja que és un espai molt utilitzat per les persones que hi són ateses cada dia. El servei de neteja s'haurà de prestar de dilluns a diumenge els 365 dies a l'any. Si calen més hores de neteja, l'adjudicatària haurà de complementar el servei i així assegurar unes condicions òptimes de neteja tant a les dependències interiors com l'exterior immediat a Centre. Caldrà reforçar quan sigui necessari el servei de neteja en moments de major intensitat de l'ús, com noves situacions sanitàries que i/o altres situacions com presència de xinxes i/o altres.

Lot 1 (Meridiana): es consideren un mínim de 3.650 hores anuals efectives (de dilluns a diumenge)
Lot 2 (Horta): es consideren un mínim de 2.555 hores anuals efectives (de dilluns a diumenge).

La neteja haurà de complir amb la normativa mediambiental i en particular la INSTRUCCIÓ tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634. Gaseta Municipal de 20 de setembre de 2021.

https://www.ajsosteniblebcn.cat/it-equipaments-gm_135347.pdf

- ✓ Segons la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja que indica la prohibició de l'ús generalitzat de productes desinfectants agressius pel medi ambient (lleixiu o d'altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de

productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica, indicats explícitament en aquest contracte, entre els quals s'inclouen els següents: vàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos , així com les taules i cadires del menjador, atenent a la necessitat de garantir la màxima desinfecció i higiene d'aquests elements, donat l'elevat volum i rotació de persones ateses en el servei.

- ✓ S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.

- ✓ 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.

g.2.) Recollida selectiva de residus

Atenent a la instrucció tècnica abans esmentada s'hauran d'incloure totes les fraccions de
residus en els llocs que es determinin respecte:

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

g.3.) *Formació específica del personal*

S'incorpora com a requeriment, requeriment, que els plans de formació del personal de l'empresa, incloguin els aspectes ambientals associats al servei en relació amb:

- L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua.
- L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes).

- L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja.
- Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis.
- La retirada correcta de residus recollits selectivament.

h) Altres funcions de caràcter general

- Acompanyament a persones ateses en el servei a gestions

Algunes de les persones ateses al servei d'atenció diürna o allotjament, poden requerir per les seves característiques, la necessitat de l'acompanyament d'un/a professional per realitzar gestions diverses (visites mèdiques, tràmits, entre d'altres).
Aquesta tasca serà desenvolupada per personal tècnic superior del servei o l'educador/a social o treballador/a social si la intervenció ho requereix.

- Manteniment de la infraestructura del Servei

Realització de les tasques i funcions pròpies pel manteniment de la infraestructura del servei, seguint la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634 i publicada en la Gaseta Municipal de 20 de desembre 2021.

- Registre documental de les activitats del Servei

  S'ha de registrar documentalment les diferents activitats que es presten en els diferents Serveis d'atenció diürna i allotjament temporal . Aquest registre ha d'esser en l'aplicació informàtica facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials: Sense Sostre/SIAS i altres programes i/o aplicacions informàtiques que estableixi el Departament de Serveis diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar, i com a mínim, ha de contemplar:

  - Registre de totes les persones ateses al Servei d'atenció diürna i allotjament temporal dins l'aplicació informàtica facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials: *Sense Sostre/SIAS*, evitant al màxim la duplicitat d'expedients i revisant els episodis

d'atenció oberta periòdicament.

- Registre de les activitats programades, d'atenció socioeducativa, d'intervenció comunitària i de suport sanitari i terapèutic de totes les persones ateses dins programa informàtic facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials: *Sense Sostre/SIAS*.

- Registre dins l'expedient de la persona, l'eina d'identificació de necessitats d'atenció social complexes SSM-CAT, dins de l'aplicació informàtica facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials*: Sense Sostre/SIAS*.
- Registre i seguiment dels tràmits d'empadronament col·lectiu en el servei d'allotjament temporal , seguint el model acordat amb el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.

- Registre de l'aplicació Fitxes programació i seguiment d'activitats, seguint el model acordat amb el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.

- Arxiu de tota la documentació.

- Bases de dades per registre de la població atesa en els diferents serveis, en les aplicacions informàtiques facilitades per l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.

- <u>Sistema de recollida de queixes i suggeriments, i d'incidències</u>

Aquest sistema ha de contemplar, com a mínim:

- Llibre de reclamacions ubicat en el despatx de direcció, accessible per a qualsevol professional quan la direcció no hi sigui present, per facilitar-ne l'accés a la persona interessada.

- Bústia de suggeriments, ubicada en una zona comuna i accessible.

- Informació d'incidències d'activitat i infraestructures d'acord amb els protocols que estableixi el Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials (**Annexos 1 i 2** d'aquest plec).

- <u>Coordinació dels diferents serveis que es presten a l'equipament</u>

Promoure i vetllar per la coordinació entre els diferents serveis, espais i activitats que es presten.

- Reciclatge i formació del personal

Promoure el reciclatge i formació de tots els professionals del Servei.

- Protocol d'acollida

Establir un procediment i protocol d'acollida en el servei que contempli els diferents passos a seguir en l'atenció a la primera acollida de la persona, tant pel que fa al Servei d'atenció diürna , servei d'allotjament temporal , com l'espai d'alimentació i l'espai d'higiene.

3.3.2 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS I HORES EFECTIVES PER A LA PRESTACIÓ SERVEIS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DELS SERVEIS

LOT 1 MERIDIANA

PERFIL PROFESSIONAL	GLOBALITAT DEL SERVEI	
	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (DIRECCIÓ)	VARIABLE/ DIARI	1.677,00
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (SUPORT A LA DIRECCIÓ)	VARIABLE/ DIARI	1.677,00
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR(ADMINISTRATIU/VA)	7.554 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	1.677,00
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR (RECEPCIÓ)	12h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	4.380,00
PERSONAL TÈCNIC (ESPAI ALIMENTACIÓ)	7.554 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	1.677,00
TOTALS PER SERVEIS		
VIGILANCIA	5.840,00	
NETEJA	3.650,00	

LOT 2 HORTA

PERFIL PROFESSIONAL	GLOBALITAT DEL SERVEI	
	SERVEI EFECTIU	HORES EFECTIVES
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (DIRECCIÓ)	VARIABLE/ DIARI	1.677,00
TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (SUPORT A LA DIRECCIÓ)	VARIABLE/ DIARI	1.677,00
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR(ADMINISTRATIU/VA)	7.554 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	1.677,00
PERSONAL TÈCNIC SUPERIOR (RECEPCIÓ)	12h/dia de dilluns a diumenge 365 dies/any	4.380,00
PERSONAL TÈCNIC (ESPAI ALIMENTACIÓ)	7.554 h/dia de dilluns a divendres 222 dies/any	1.677,00
TOTALS PER SERVEIS		
VIGILANCIA	5.840,00	
NETEJA	2.555,00	

El Servei d'Atenció Diürna i allotjament temporal de primera atenció ha de donar resposta a les persones en situació de sensellarisme en el marc d'una ciutat dinàmica i canviant a nivell social. Per tant es fa impossible conèixer en exactitud al llarg dels anys d'aplicació d'aquest contracte els canvis socials que sorgiran i l'impacte que tindrà en la necessitat de recursos humans per a la prestació dels diferents serveis i poder donar resposta àgil a situacions imprevistes i excepcionals en termes de seguretat i neteja, indispensables per garantir la prestació del servei. Per aquest motiu, si el dimensionament de recursos previst no permetés prestar el servei de forma adequada, s'ha contemplat la possibilitat d'activar en moments concrets , els següents perfils i mòduls horaris.

L'activació es farà amb l'autorització prèvia i d'acord amb les instruccions i supervisió del

Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar.

L'adjudicatària només facturarà, amb una periodicitat mensual, els mòduls, realment activats i realitzats durant el mes.

MÒDULS PREVISTOS ANY SENCER		
200 hores	Servei complementari, si s'escau, per prestació del servei de vigilància, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival 4 hores de professional (50 mòduls)
200 hores	Servei complementari, si s'escau, per la prestació del servei de neteja, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival 4 hores de professional (50 mòduls)

CLÀUSULA 4. ASPECTES METODOLÒGICS ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

4.1 ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL

L'equip de treball que ha de donar resposta als diferents serveis plantejats en el present plec, s'ha d'organitzar a partir de diversos equips en funció dels perfils professionals i de les tasques i missions que en cada cas hagin de complir.

Així hi haurà bàsicament 3 equips:

- **L'equip tècnic**, format pels perfils educador/a i treballador/a social.
- **L'equip sanitari**, format pels professionals sanitaris (metge/essa, infermer/a i psicòleg/a).
- **L'equip suport**, format pel perfil de personal tècnic superior per amb les competències necessàries per les funcions descrites.

Els diferents equips han d'estar coordinats per la figura de la direcció.

A banda, cal garantir els mecanismes i espais de comunicació, coordinació i traspàs d'informació entre els diferents equips, disposant-se a tal fi d'espais de reunió amb els continguts i objectius específics en cada cas, així com les eines i instruments necessaris per poder garantir que les informacions i incidències en el desenvolupament de l'activitat quotidiana siguin coneguts per tots els membres dels diferents equips. Aquestes accions es desenvolupen a través de l'establiment de protocols i procediments que reflecteixen la

dinàmica i el funcionament.

4.2 ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS GENERALS (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

L'accés de les persones a les places d'allotjament temporal del servei, contractades per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) serà sempre derivat i el determinarà el **Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme** de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, després de valorar cada sol·licitud.
Atès l'elevada presència de persones en situació de sensellarisme, que sol·liciten l' accés als serveis d'allotjament temporal, l'IMSS té la responsabilitat de garantir l'ocupació eficient de les places disponibles i d'evitar la prolongació indeguda dels processos d'estada. L'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures operatives necessàries per minimitzar les places vacants, agilitzar l'accés i la rotació de les persones ateses, i assegurar la continuïtat i qualitat dels serveis, d'acord amb els criteris i protocols municipals.

L'objectiu és garantir l'accés diligent i transparent a les places disponibles, agilitzant els processos i coordinant activament la gestió de la llista d'espera amb els serveis derivadors.

4.2.1 PROCEDIMENT GENERAL D'ACCÉS ALS SERVEIS DEL DEPARTAMENT

a) Flux d'accés i terminis

1. **Recepció de sol·licituds:**

- Les persones accedeixen mitjançant la sol·licitud al Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme.
- El servei d'allotjament rebrà les sol·licituds assignades i de forma proactiva, realitzarà entrevistes prèvies per preparar i prioritzar persones candidates de la llista d'espera, en el moment de l'alliberament d'una plaça.
- Un cop rebuda la sol·licitud, previ a l'alliberament de plaça, el servei d'allotjament Meridiana i Horta revisaran el contingut de la sol·licitud, farà la coordinació amb el servei derivador i proposarà la realització de l'entrevista prèvia amb la persona, en un termini màxim de 7 dies.

- S'estableix una temporalitat màxima de 48 hores laborables per l'accés a plaça vacant d'allotjament de les persones incorporades a la llista d'espera, un cop valorada la petició pel Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme.

2. **Entrevista prèvia i treball proactiu de la llista d'espera**

- Si un cop revisat el contingut de la sol·licitud, no hi ha disponibilitat de plaça immediata, s'acorda entrevista presencial amb la persona, i amb el referent del servei derivant, si s'escau, en un termini màxim de 7 dies, per completar la informació de la sol·licitud, el compliment dels requeriments mínims d'accés al servei i presentar el funcionament del servei d'allotjament.
- En cas que durant la revisió del contingut de la sol·licitud i la coordinació amb el servei derivant, s'observin incongruències o que la situació no s'ajusta als requeriments mínims d'accés, s'informarà per escrit, al Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme, quedant la sol·licitud en tràmit, sense ser donada de baixa a l'aplicació de tràmit, en espera de ser revalorada.
- Durant l'entrevista prèvia s'identificaran les gestions prèvies necessàries per l'ingrés i la disponibilitat de la persona per accedir a la plaça quan es trobi vacant.

  En el cas que la persona no vulgui acceptar l'accés quan hi hagi vacant, cal que el servei d'allotjament li faci signar el full de renúncia i ho comuniqui per escrit al servei derivant i ho faci constar en l'aplicació informàtica del Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme.
- El servei d'allotjament pot acordar orientacions prèvies amb el servei derivant que puguin revertir en el pla de millora individual de la persona, i facilitar el futur accés, mentre es troba en espera d'accedir a una plaça vacant (derivacions servei diürn , inici de tràmits, vinculació a activitats properes de l'entorn comunitari del servei... entre d'altres).

3. **Assignació a la llista d'espera:**

- Quan el servei d'allotjament d'acord amb el servei derivant, consideri l'accés viable, haurà de comunicar per escrit al servei derivant, l'acceptació en la llista d'espera.
- Quan hi hagi previsió d'una plaça disponible, es comunica per escrit al referent i correferent, si s'escau, la disponibilitat de plaça vacant, recordant la indicació de fer efectiu l'accés en un termini màxim de 48 hores i que gestioni el traspàs a l'aplicació informàtica SIAS, per tal que el servei d'allotjament pugui acceptar-lo.

- Quan la persona és informada, es concreta l'ingrés dintre del termini màxim de 48 hores.
- Si no hi ha resposta o la persona no pot accedir en 48 hores, per motius justificats, l'oferta de la plaça s'ofereix al següent candidat i es manté a la persona en la llista, per quan es disposi de la propera plaça vacant.
- Si hi ha circumstàncies excepcionals que justifiquin no fer efectiu l'accés en 48 hores (salut, emergència), però es valora l'adequació d'ampliar el termini d'accés de manera motivada i documentada, d'acord amb el servei referent es sol·licitarà l'autorització per escrit del/la referent municipal.
- Si la persona renuncia a la plaça vacant, cal que el servei derivant li faciliti el full de renúncia per la seva signatura i fer-lo arribar al servei d'allotjament.

4. **Resposta i comunicació entre serveis:**

- Cal assegurar canals de comunicació directe (telèfon, correu electrònic) amb el professional referent i responsables del servei derivador que garanteixin el flux de la comunicació de forma àgil.
- Un cop la persona accedeix al servei d'allotjament en un màxim de 24 hores, caldrà:
  * donar d'alta a l'aplicació Sense Sostre i SIAS, acceptant el traspàs previ d'expedient informàtic, en els casos que procedeixi.
  * comunicar l'accés a través de l'aplicació informàtica del Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme.

b) Gestió i control de la llista d'espera

- Llista d'espera activa: cal mantenir la llista actualitzada amb la situació de la persona, motius de priorització si s'escau, data del darrer contacte i disponibilitat per accedir a la plaça.
- Actualitzacions periòdiques: cal revisar i actualitzar la llista d'espera, com a mínim de forma setmanal (actualitzar les noves derivacions, l'estat del casos prioritzats en l'accés, coordinacions serveis derivants i programació d'entrevistes prèvies.).
- Criteri general d'accés: antiguitat en la llista d'espera.

  4.2.2 Priorització dinàmica: la priorització d'accés es consensua amb el/la referent municipal segons el canvis en la situació de la persona (salut, risc,

recursos) amb la informació aportada pel servei derivador.

4.2.3 CIRCUÏT ESPECÍFIC D'ACCÉS I FINALITZACIÓ D'ESTADA AL SERVEI D'ATENCIÓ DIÜRNA I D'ALLOTJAMENT TEMPORAL

L'adjudicatària s'haurà d'ajustar als criteris i circuits d'ingrés i sortida establerts pel Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

- **Accés al Servei d'atenció diürna:**

  - Derivat des del servei d'atenció d'allotjament temporal ubicat en el mateix servei.

  - Derivat, amb la finalitat de realitzar activitats i tallers dins el pla de millora, establert amb la persona, i que complementi i acompanyi el seu procés d'inclusió social:

    ✓ Pels serveis socials bàsics

    ✓ Per altres serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme

  - Directe, és a dir, la persona en situació de sensellarisme s'hi podrà adreçar directament i sol·licitar ser atesa, independentment de si realitza tractament social. L'horari d'accés directe serà l'horari general d'atenció diürna, de les 8h a les 22h.

- **Accés a l'espai d'alimentació al migdia/nocturn**

  - Derivat des del servei d'allotjament temporal ubicat en el mateix servei

  - Derivat :

    ✓ Pels serveis socials bàsics

    ✓ Per altres serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme

    ✓ Entitats habilitades per l'IMSS

- **Accés a l'espai d'higiene**

  ✓ L'accés és sempre directe, és a dir, la persona hi podrà accedir directament i sol·licitar

ser atesa, estigui realitzant tractament social o no. L'horari de prestació del servei serà en horari diürn, preferentment al matí, tots els dies de l'any.

- **Accés al Servei d'Allotjament Temporal**

L'accés és derivat i s'inicia el procés de derivació quan el professional referent, amb el consentiment signat de la persona, inicia el procediment administratiu de sol·licitud d'accés a un servei d'atenció nocturna mitjançant una petició al Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme , i segons els criteris exposats a la Clàusula 4.2.1. del present plec.

L'accés de la persona adopta un procés d'anàlisi professional constant per part del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar degut a que en els darrers anys hi ha hagut un increment considerable de la demanda i es té en compte en el criteris d'accés, l'objectiu de cada servei i les característiques i necessitats de la persona.

Per a les persones que sol·liciten accés reiteradament, el nombre de vegades que poden ser donades d'alta depèn de la valoració del seu referent i de l'avaluació realitzada pel Servei d'accés als Allotjaments de Sensellarisme. Dins d'aquesta valoració també es tindrà en compte:

- Criteris d'efectivitat del servei per l'atenció de la persona
- El temps transcorregut entre les diferents sol·licituds
- Els factors de vulnerabilitat i d'altres
- Evitar decisions que comportin efectes no desitjats en el procés d'inserció de la persona
- Evitar la cronificació i la institucionalització
- Potenciar el procés de canvi i d'autonomia personal

- **Horari d'accés al servei:**

- Si la persona accedeix per primera vegada al servei caldrà compleixi la normativa facilitada pel/per la professional d'acollida.

- Si la persona ja es troba acollida al servei, l'hora límit d'entrada es regirà per la normativa interna del servei que li serà facilitada a la persona.

- **Temps d'estada al servei:**

Les persones a les quals s'ha donat accés al servei d'allotjament temporal podran romandre durant:

- Un període inicial de 3 a 6 mesos que ha de permetre als professionals valorar l'actitud personal, capacitats i motivacions per al canvi. Si durant aquest període la persona no ha mostrat cap interès en participar en la dinàmica del servei ni a comprometre's a uns mínims serà donat de baixa.

- S'ofereix un període de fins a 18 mesos per a aquelles persones que mostren interès en iniciar i seguir un procés de millora. Durant aquest període, es poden dissenyar intervencions a diferents a nivells d'intensitat i durada, prioritzant l'adaptació del servei a les necessitats individuals. És essencial mantenir una coordinació contínua amb el tècnic referent del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.

- Les persones que superin els 18 mesos d'estada al servei d'allotjament temporal han de seguir un pla de millora i caldrà una valoració professional que justifiqui l'ampliació del temps de l'estada.

- En cas de necessitat, si el nombre de persones sol·licitants que esperen per accedir al servei d'allotjament temporal és molt elevat, es podrien aplicar criteris de restricció de dies d'estada, sempre per tal d'incrementar la rotació i poder donar servei a més persones. Aquesta mesura, si es produeix, s'aplicaria amb la valoració i supervisió del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.

- **<u>Procés d'acollida en el Servei d'Allotjament Temporal</u>**

L'adjudicatària haurà de garantir que tota persona acollida serà atesa per un/a professional que realitzarà una entrevista inicial. El procés d'acollida a les persones que arriben per primera vegada o que retornen al servei, esdevé clau per posar les bases del treball que es realitzarà posteriorment amb la persona.

Descriure com es realitza aquest procés en el servei, facilita la sistematització a l'hora de realitzar les actuacions previstes i minimitza la variabilitat no desitjada.

És especialment rellevant en el procés d'acollida fer una primera valoració inicial amb una hipòtesi diagnòstica de la situació de la persona i informar de les qüestions organitzatives i normatives. Per aquesta valoració inicial en la primera entrevista s'ha de tenir en compte:

a) Exploració del seu procés i situació personal, necessitats, potencialitats i expectatives
b) Es farà una primera aproximació del temps d'estada.
c) Acceptació dels compromisos referits a la normativa del servei.

Aquesta entrevista ha de quedar documentada per constància de la seva realització. S'haurà de dur a terme en un termini màxim de 24 hores des de l'alta al Servei d'Allotjament Temporal.

- Finalització de l'estada en el Servei d'Allotjament Temporal

La finalització de l'estada de la persona es pot donar per:

- Abandonament del servei per part de la persona
- Incompliment reiterats o greus del Pla de Millora
- Incompliment Normes o Acords de funcionament intern del Servei
- Per haver assolit l'autonomia suficient
- Retorn al lloc d'origen

- Derivació a un altre recurs de la Xarxa d'atenció a persones sense llar més adient

- Derivació a un altre recurs d'altres xarxes d'atenció

- En cas d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de la persona atesa, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar establirà les directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre.

- Aquelles persones que, per raons especials, no puguin ser donades d'alta en el període de temps establert en aquest plec, s'hauran de comunicar a la persona referent del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, per valorar conjuntament la seva permanència al servei.

Aquestes són mesures per a la millora de la qualitat, que s'avaluarà a traves de la comparativa de l'eina de cribratge SSM-CAT dins de la intervenció socioeducativa i altres indicadors que l'adjudicatària haurà de recollir i tabular, segons dictamini el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

4.2.4 PERFILS DE LES PERSONES ATESES I REQUERIMENTS D'ACCÉS AL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL (vàlid pels dos LOTS)

Els serveis d'allotjament temporal de primeres atencions amb espais compartits formen part de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Atenen a aquelles persones que presentin indicadors de greu vulnerabilitat .

S'estableixen com a criteris marc aquells requisits que s'han de donar sempre i per tant són condicions indispensables en totes les valoracions de sol·licitud d'allotjament temporal amb espais compartits.

- La persona ha de tenir una vinculació continuada al municipi de Barcelona: empadronament o expedient a Serveis Socials i tenir una Àrea Bàsica de Salut (ABS) assignat a la ciutat, previ al tràmit de la sol·licitud.

- La prioritat de l'accés al servei és l'acompanyament socioeducatiu intensiu, més enllà de la cobertura de les necessitats bàsiques.

- Voluntarietat i demanda de la persona per accedir al servei d'allotjament temporal.

- Confluència de greus problemes d'autosuficiència social (Allotjament, relacions socials i familiar, economia, entre d'altres)

A més, s'estableixen també com a criteris generals aquells que s'utilitzen per valorar les sol·licituds que compleixen els criteris marc. Aporten elements de valoració sobre la idoneïtat del servei i el benefici que suposa per la persona l'accés a un servei d'allotjament temporal col·lectiu. Aquest són:

- Inexistència d'allotjament/vida a carrer/infrahabitatge.

- Manca de recursos econòmics o insuficients per assolir l'autosuficiència personal.

- Voluntat de portar a terme un procés de canvi orientat a assolir l'autonomia de les diferents àrees personals del SSM-Cat.

- Que no manifestin conductes agressives o alterades que posin en risc la convivència en espais compartits i/o la pròpia persona.

- No requerir suport per al desenvolupament de les Activitats de la Vida Diària (AVD). Amb caràcter temporal es pot donar un suport puntual d'atenció de les AVD i puntualment es poden acceptar persones que presentin dependència lleu i per un període acotat de temps, sempre amb autorització expressa de la Cap del Departament.

- Les persones posseïdores d'un animal de companyia que hagin estat autoritzades per l'Oficina de Protecció als Animals de Barcelona (OPAB).

- Necessitat de suport socioeducatiu per assolir l'autosuficiència.

- Que la persona tingui una actitud activa en la cogestió de col·laboració i la participació en els espais comuns del servei.

- En situacions de salut mental, addiccions i/ o patologia dual cal:
  - Que no presenti alteracions conductuals agressives o alterades que afectin la convivència, posant en risc als altres o a si mateix.

- Mantenir-se abstinent d'addiccions a les nits (12h seguides), per garantir un entorn segur i fomentar la convivència mentre el servei roman tancat.

En casos excepcionals de greu vulnerabilitat o d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de les persones ateses, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar establirà excepcionalment indicacions i directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre.

En relació a les persones posseïdores d'animals de companyia abans esmentades cal tenir en compte que en data 31 de desembre de 2025 es va publicar a la Gaseta Municipal el Conveni de col·laboració entre l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, la Gerència de l'Àrea de Serveis Urbans l Manteniment de l'Espai Públic (SUMEP), el Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona (COVB) i la Fundació para el Assessorament i Acció en Defensa dels animals (FAADA) per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació desensellar a la ciutat de Barcelona. Fins a nova valoració de la Oficina de Protecció als Animals de Barcelona (OPAB) ha determinat que actualment no és idoni permetre l'accés d'animals al LOT 1 Meridiana en l'espai d'allotjament temporal nocturn, ja que la seva infraestructura no és adequada pels animals. En el cas del LOT 2 Horta actualment es contempla la possibilitat d'accés a dos gossos petits. En el cas de que s'actualitzi el Conveni actual, caldrà un nou informe de l'OPAB en relació a les condicions d'accés d'animals als dos serveis.

4.3 ELEMENTS/INSTRUMENTS METOLODÒGICS DE CARÀCTER GENERAL (VÀLID PELS DOS LOTS)

4.3.1 PROCÉS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

La metodologia d'intervenció serà de caràcter individual i centrada en la persona. A partir de la identificació de les necessitats personals i socials de cada persona i de les seves potencialitats, s'elaborarà el pla de millora individual. Aquest pla de millora ha de ser elaborat amb la participació activa de la persona per tal d'aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'han de dur a terme, essent l'equip d'intervenció una figura que acompanya, orienta i dona suport.

Una de les eines a implementar dins de la intervenció socioeducativa per la identificació de

les necessitats socials de la persona és el SSM-CAT. L'aplicació d'aquesta eina queda registrada dins de l'expedient de la persona i s'ha de realitzar sempre que hi hagin canvis significatius en la situació social de la persona, tantes vegades com el professional cregui adient, però s'ha de protocol·litzar que es realitzi com a mínim:

- ✓ A l'inici de la intervenció, dins les 2-3 entrevistes inicials. Si la persona ha estat derivada per un altre servei i ha aplicat l'eina en el moment de la derivació, s'ha de realitzar novament ja que el context social de la persona ha canviat.

- ✓ Cada 6 mesos.

- ✓ En el moment de finalització d'estada en el servei, sempre que la darrera actualització de l'avaluació s'hagi realitzat fa més de 30 dies. S'ha de realitzar per qualsevol motiu de baixa del servei, sigui per derivació, assoliment d'objectius, abandonament voluntari, entre d'altres. Dins la intervenció sòcio-educativa, el Pla de millora individualitzat amb cada persona ha de contemplar els següents aspectes:

  - Diagnòstic inicial de la persona
  - Objectius personalitzats per la consecució del pla de millora
  - Indicadors d'avaluació del pla de millora

El diagnòstic inicial contemplarà, el grau d'implicació i de motivació al canvi de la persona usuària i tindrà en compte el resultat de l'eina SSM-CAT. Les variables que es valoraran com a mínim seran els dominis d'aquesta eina de cribratge:

- Economia
- Feina i formació
- Ús del temps
- Allotjament
- Relacions en la unitat de convivència
- Salut mental
- Salut física
- Consum de drogues, alcohol i altres conductes additives
- Realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)
- Realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- Relacions i habilitats socials

- Participació en la comunitat
- Aspectes judicials i d'ordre públic

A part d'aquests dominis propis del SSM-CAT també es tindrà en compte dins de la valoració:

- Intervencions anteriors d'altres serveis
- Situació legal i administrativa
- Motivació i responsabilització
- Ús significatiu i gestió del temps

En tot cas, el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran posades en coneixement del professional referent del Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar en totes aquelles persones que ho sol·liciti i per tal de donar resposta a requeriments oficials (jutjats, Síndics, IRIS, entre d'altres).

S'establirà un **Pla de Millora Individual** per a cada persona del Servei que perseguirà dos objectius:

- Afavorir el procés de canvi de la persona.
- Assolir l'autonomia personal per poder mantenir un allotjament sense el suport específic del servei.

El Pla de Millora Individual s'elaborarà a partir del diagnòstic inicial i sempre es farà de manera consensuada amb la persona, mantenint una relació de confiança amb el seu professional referent. A la vegada, la persona sempre està obligada a seguir la normativa interna del servei.

Aquest pla de millora centrat en la persona marcarà objectius personalitzats tenint en compte les àrees anteriorment plantejades i que permeti a la vegada establir indicadors d'avaluació pel seguiment del mateix.

Dins de la intervenció professional cal tenir sempre present la perspectiva de gènere i en els espais del servei han de garantir tenir privacitat i intimitat que afavoreixi la seva llibertat i on no hi hagi rols de gènere. Dins de les possibilitats de les infraestructures, cal tenir espais físics per tal de poder ajustar l'atenció a les necessitats i voluntats.

També és fonamental tenir present en la intervenció dels professionals el registre de la informació tractada. Per aquest motiu, cal introduir, a part de les dades de la persona atesa, el seu grau d'implicació i de motivació al canvi. S'ha de seguir el model d'atenció i valoració establert per l'IMSS i introduir el pla de millora personal a l'aplicació informàtica SIAS/Sense Sostre, facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials.

4.3.2 LA PROGRAMACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS

Cadascun dels serveis que es presten al Projecte d'Atenció Integral Meridiana i Horta han de disposar de la seva corresponent programació que inclogui: definició d'objectius, activitats concretes que s'hi desenvoluparan, temporització, recursos, professionals vinculats, indicadors, i avaluació de les mateixes. En aquest sentit, tots els espais i activitats que es programin han de recollir de forma concreta i específica aquells indicadors de qualitat, de procés i de resultats, que permetin avaluar tant les intervencions individuals amb les persones que així ho contempli el seu corresponent pla de millora, com el desenvolupament i funcionament de les mateixes activitats, considerades de forma grupal i/o col·lectiva.

En totes les activitats del Servei d'Atenció Diürna s'ha de facilitar la generació d'espais d'intervenció conjunta d'homes i dones i si cal també diferenciada per gènere.

Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- Competències bàsiques i instrumentals

Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i hàbits de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.

- Activitats lúdiques i culturals

Activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de

relacions i xarxes socials que haguessin pogut tenir.

- Activitats esportives i en medi obert

Utilització de recursos de la xarxa que facilitin la seva integració.

- Activitats formatives i ocupacionals

Es promourà en la persona, en funció de les seves característiques, la formació i la recuperació d'habilitats orientades a l'ocupabilitat laboral amb l'acompanyament de l' insertor/a laboral i amb les activitats programades per l'Educador/a Social que reforcin les habilitats laborals. També es vetllarà per l'accés a les prestacions econòmiques a les que pugui tenir accés, segons la seva situació personal i antecedents.

- Activitats en els àmbits de la salut i de tipus terapèutic

Es vetllarà per l'atenció a les necessitats sanitàries de la persona atesa pel Servei, tot garantint la seva inclusió a la xarxa pública sanitària. Es comptarà amb la col·laboració de l´equip de professionals de suport sanitari i terapèutic del Servei i si s'escau amb l´equip de psiquiatria ESMESS i els equips d´atenció a la drogodependència. L'objectiu és l'aprenentatge de les persones de saber cuidar-se a un mateix i a prendre consciència de la malaltia.

4.3.3 EL TREBALL EN XARXA

Els professionals dels diferents serveis que es presten han de contemplar aquest element metodològic, especialment intens amb la resta de serveis i recursos de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, però també amb la interacció i coordinació necessàries amb d'altres serveis, equipaments i xarxes (salut, laboral, social, i d'altres) tant públics com privat.

L'objectiu final del servei, és aconseguir la inclusió social de les persones i la seva integració en un entorn social/ comunitari. Per això des del servei, tot i que en un primer moment requereixi de l´ús de recursos específics per a persones en situació de sensellarisme ja existents (equip de psiquiatria, centres de dia, insertor/es laborals,..) es treballarà

prioritàriament per aconseguir la vinculació de la persona amb la xarxa de serveis de la comunitat: socials, sanitaris, ocupacionals, formatius, d'oci...

Es promourà que la persona atesa en el Servei, disposi dels professionals de referència de les principals xarxes de serveis: metge de família, professional social de referència... Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part del Pla de Treball Individual i s'intensificarà en el període de preparació de la sortida del Servei.

Cal fer especial esment que l'aplicació informàtica SIAS/Programa sense sostre facilita donar continuïtat a les diferents accions que s'han fet des dels diferents serveis municipals.

4.3.4 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ AMB L'ENTORN

Tots els i les professionals del Projecte d'Atenció Integral Meridiana i Horta han d'adoptar una perspectiva de treball comunitari en la seva metodologia d'intervenció socioeducativa, assegurant una inserció correcta i efectiva del servei en l'entorn on es troba ubicat i en coordinació amb els serveis i recursos comunitaris disponibles. En aquest sentit caldrà atendre especialment una triple vessant:

1. La intervenció amb les persones ateses pel servei: La promoció de la implicació de la persona en la dinàmica de l'entorn comunitari del centre, prenent com a punt de partida els interessos de la persona, facilita el procés de reinserció.

2. El veïnatge del territori: impulsar des del servei activitats de dinamització comunitària en les que participin persones ateses i veïns, afavorint la participació en les activitats organitzades per altres entitats . Aquestes activitat tenen un caire socialitzador que pot contribuir enormement a millorar els processos personals.
3. Els recursos comunitaris: Col·laborarà en recursos comunitaris municipals o no com escoles d'adults, biblioteques, centres cívics, esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, etc.)

Aquesta és una mesura per la millora de la qualitat, que s'avaluarà a través dels indicadors que l'adjudicatari haurà de recollir i tabular, segons els estàndards del Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar.

4.3.5 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN LA DINÀMICA DEL CENTRE

L'atenció socioeducativa a les persones en aquest servei té com una de les principals missions, aconseguir la seva màxima autonomia. A través de la participació i implicació de les persones ateses en la dinàmica del servei, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i participació en el bon funcionament del servei, tenint en compte la perspectiva de gènere i la diversitat cultural.

Aquest objectiu caldrà treballar-lo en els diferents espais del servei i amb activitats de participació estables i de co-gestió amb les persones ateses en base a:

- La participació en l'assemblea de servei
- El sistema de recollida de queixes i suggeriments
- Les activitats que es programin
- La participació en el manteniment del bon estat de les instal·lacions interiors i exteriors
- La participació en el seguiment i aplicació de la normativa interna del servei
- La facilitació d'espais de gestió i resolució de conflictes i de convivència

CLÀUSULA 5. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

5.1 CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ

5.1.1 DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

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

1. Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
2. Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis descrita a la clàusula 3 del present plec.
3. Fer-se càrrec del subministrament de l'alimentació, servei d'atenció sanitària, infermeria i farmàcia, i servei de bugaderia (material i neteja de roba).

4. Comunicar per escrit al Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'atenció al sensellarisme qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis, mitjançant el protocol de comunicació d´incidències mantds@bcn.cat.

5. Assegurar el funcionament dels sistemes i/o dispositius de seguretat que s'implementin en els accessos al Servei d'acord amb les directrius que l'Ajuntament de Barcelona determini. En el cas del Lot 1 Meridiana , cal assegurar la disponibilitat de dos monitors/pantalles d'ordinador per la visualització del servei de videovigilàncies (càmeres del Servei).

6. Assegurar disposar en el centre un aparell desfibril·lador homologat, garantint el seu manteniment, així com la disposició de personal que acrediti estar format en el seu ús, davant d'una situació que ho justifiqui, durant les 24 hores del dia, els 365 dies a l'any.

7. Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de ***Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials*** al que s'accedeix a través de l'enllaç que conta al Portal Professional de l'aplicació municipal.

8. Justificar la gestió dels serveis subcontractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Institut Municipal de Serveis Socials davant el Departament de Serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'atenció al sensellarisme, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquest contracte.

9. Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones ateses i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.

10. Designar un interlocutor amb l'Institut Municipal de Serveis Socials per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.

11. Dotar de telèfons mòbils als professionals amb tasques de coordinació dels serveis.

12. Proporcionar els comptes anuals del servei i l'auditoria del servei.

13. Realitzar la memòria anual del Centre que s'haurà de lliurar durant el primer

trimestre de l'any al/ la responsable del contracte. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any , la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar justament amb la presentació de l'última factura.

14. Realitzar sessions de supervisió del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat mínima de 5 vegades l'any i una durada mínima de la sessió de dues hores.

15. Introduir la perspectiva de gènere en l'atenció a les persones sense llar.

16. L'adjudicatària podrà gestionar una provisió econòmica anual per la cobertura de despeses d'atenció urgent en l'atenció de reducció de danys i el pla de millora individual per a la millora de l'autonomia de les persones ateses al Servei d'Atenció Diürna a tall d'exemple (medicació, transport, taxes documents administratius/legals entre d'altres). Les persones que són ateses per aquest servei són persones que majoritàriament poden pernoctar al carrer i fa un ús diürn d'aquest servei. Són situacions que poden necessitar l'activació d'una ajuda al moment i que en la majoria dels casos han de donar resposta a una situació d'urgència. Tenint en compta el perfil de les persones que atén el Servei D'atenció Diürna, poden presentar dificultats per assumir la gestió d'un ajut, gestionar els diners per comprar o pagar la despesa, perdre la targeta moneder o guardar el tiquet justificatiu. Les ajudes hauran de ser tramitades per l'equip professional del servei i aprovades pel referent municipal del servei. Aquesta provisió es facturarà mensualment i un cop validades pel referent municipal del servei .

17. L'adjudicatària podrà gestionar una provisió anual per la cobertura de despeses d'atenció urgent a persones ateses en el Servei d'Allotjament Temporal ,a tall d'exemple: medicació, medicació, entre d'altres. Les ajudes hauran de ser que hauran de ser tramitades per l'equip professional del Servei i aprovades pel referent municipal del servei. Aquesta provisió es facturarà mensualment i cop validades pel referent municipal del servei.

18. L'adjudicatària podrà articular ajudes per la cobertura de les necessitats bàsiques de caràcter peremptori de les persones ateses al Servei d'Allotjament Temporal (a tall d'exemple: transport, ulleres, taxes de documents administratius/legals, medicació, entre d'altres) a través del sistema principal d'ajudes econòmiques de l'IMSS que hauran de ser tramitades per l'equip professional i aprovades pel referent municipal del servei.

19. Donar compliment a la Instrucció Tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el servei d'alimentació aprovada per la Comissió de Govern el dia 1 de desembre de 2022 i publicada a la Gaseta Municipal en data 6 de desembre de 2022.

20. Donar compliment amb la normativa mediambiental i en particular la Instrucció Tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-364 i publicada a la Gaseta Municipal en data 20 de setembre de 2021.

21. Formació específica del personal en referència a la Instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat. S'incorpora com a requeriment, que els plans de

formació del personal de l'empresa adjudicatària, incloguin els aspectes ambientals associats al servei d'acord amb aquesta instrucció, en especial en relació amb:

- ✓ L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua
- ✓ L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes)
- ✓ L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja
- ✓ Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis
- ✓ La retirada correcta de residus recollits selectivament

22. Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Així com la introducció de la informació a l'aplicació informàtica SIAS/ Sense Sostre facilitat per Institut Municipal de Serveis Socials. Garantir que es compleixin les condicions d'accés dels animals de companyia a l'equipament, per això l'adjudicatària haurà de desplegar els ajustos necessaris en el funcionament del centre, d'acord amb els paràmetres del Programa d'Higiene i Profilaxi. L'IMSS assumirà les despeses del Programa d'Higiene i Profilaxi i la posada en marxa d'aquest accés.

23. Aplicació del protocol de defuncions de l'IMSS, al que s'accedeix a través del Porta del Professional de l'aplicació municipal.

24. Garantir el compliment de la normativa sanitària de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) en el cribratge i la vigència del certificat de la prova TBC en el moment de l'accés al servei . Així com l'activació dels protocols d'actuació vigents en el cas de sospita de malalties infecto contagioses d'obligada comunicació .

25. El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 10 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 10 mesos, es considerarà falta lleu d'acord amb l'apartat 21 de règim d'infraccions de la Memòria Justificativa.

5.1.2 DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT

A continuació, s'indiquen els nivells de servei a que es compromet, contractualment, cadascuna de les parts contractants:

Nivell de Servei de l'IMSS:

Garantir el correcte funcionament i l'agilitat en els circuïts d'entrada al servei. Facilitar recursos de sortida del servei així com l'adequada interlocució amb altres xarxes d'atenció fora del programa d'atenció a persones sense llar.

Nivell de Servei requerit a l'adjudicatària:

1. Respecte al servei d'allotjament temporal s'ha de garantir en el 100% d'altes, la primera entrevista d'acollida es realitzarà en el màxim de les 24 hores següents a l'accés de la persona al servei.
2. Respecte al Servei d'atenció diürna s'ha d'assegurar que un 25% de les activitats ofertes s'efectuïn fora del servei en d'altres serveis, equipaments i recursos comunitaris i de l'entorn i/o de ciutat. Si aquestes es porten a terme dins el servei han d'esser en col·laboració amb entitats o institucions d'iniciativa social.
3. Respecte al Servei d'alimentació diürna/nocturna s'ha de garantir la utilització del servei una mitjana diària del 80%.

CLÀUSULA 6. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

6.1 OBJECTE

El present apartat d'aquest plec té com a finalitat la regulació de les activitats de manteniment dels elements constructius i instal·lacions generals dels edificis objecte del present plec.

Els principals **objectius** es resumeixen a continuació:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions objecte.
- Garantir la disponibilitat general de l'equipament per assegurar la prestació dels

serveis contractats.

- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant possibles avaries o
- incidències sorgides durant l'explotació dels edificis.
- Actualització de l'inventari existent.
- Bona gestió documental del servei.
- Actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions.

6.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI RESPECTE AL MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS

Serà obligatori, abans de l'inici de l'execució del contracte, notificar a través del correu genèric mantds@bcn.cat, als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials el nom i la identificació de l'empresa de manteniment que es contractarà. L'adjudicatària assumirà, en tot allò que correspon als treballs de manteniment objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenidora davant el Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció i Control que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent de les instal·lacions sotmeses al present contracte.

L'adjudicatària haurà d'informar sempre per escrit i amb els documents acreditatius corresponents, del tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs especialitzats.

L'Institut Municipal de Serveis Socials tindrà la potestat de sol·licitar a l'adjudicatària aquella documentació reglamentària que cregui convenient així com informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest plec.

a) Condicions específiques de manteniment respecte algunes 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 un 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 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'empresa 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 informarà 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'empresa adjudicatària del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics Municipals.

- **Protecció de béns i mobiliari**: Tots els aparells (ordinadors, fotocopiadores, fax, etc.), taules, cadires i mobles 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.

b) Descripció dels serveis.

- Auditoria d'estat de les instal·lacions:

Serà responsabilitat de l'adjudicatària la realització d'una auditoria segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i consensuada amb el mateix, de l'estat de les instal·lacions i elements constructius a l'inici del contracte i que s'haurà de lliurar durant els primers dos mesos del mateix.

En aquesta auditoria es faran constar totes les millores necessàries a realitzar per la

prestació dels serveis contractats i que son responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona. Dita auditoria es repetirà al final del contracte en curs i haurà d'estar finalitzada tres mesos abans de la finalització del mateix, i on es verificarà l'estat de les instal·lacions i elements constructius en el moment de la seva realització i a qui correspondrà la responsabilitat de donar solució a les possibles incidències detectades.

De la mateixa forma es farà auditoria trimestral d'estudi de les despeses de Manteniment i dels programes de conservació i reposició, de seguiment de l'estat i compliment normatiu de les instal·lacions i dels elements constructius, per centre segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i comparativa entre les diferents residències a nivell d'estat general de l'equipament i de les seves instal·lacions

L'adjudicatària farà una reserva econòmica anual sobre el preu del contracte per costejar aquestes auditories. L'encàrrec d'aquestes auditories es consensuarà amb l'IMSS.

- **Actualització de l'inventari de les instal·lacions:**

Serà responsabilitat de l'adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari de les instal·lacions i elements constructius presents als edificis, durant el primers 2 mesos del contracte, segons model facilitat pels Serveis Tècnics.
L'adjudicatària haurà de complimentar aquest inventari afegint a cada un dels equips la següent informació:

- TOTS ELS EQUIPS: Marca, model, nº de sèrie i any d'instal·lació/posada en marxa.
- BAIXA TENSIÓ/MITJA TENSIÓ: Potencia, capacitat, factor de potencia, voltatge, intensitat.
- CLIMATITZACIÓ: Potencies (elèctrica, calorífica i frigorífica), cabal, altura manomètrica bombes, temperatura de funcionament.
- FONTANERIA: Volum, potencia

En el cas que es detecti la existència d'un equip que no estigui present en l'inventari inicial, es procedirà a incorporar-lo i comunicar-ho, assignant el protocol de manteniment que indiquin els Servei Tècnics.

- **Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:**

Serà responsabilitat de l'adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari

de mobiliari i parament de l'equipament necessari en la prestació del servei contractat.

L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de vigència d'aquest contracte anualment i al moment de la sol·licitud de la pròrroga del contracte de serveis, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.

6.3 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS

a) L'adjudicatària es farà càrrec del cost dels subministraments (l'energia elèctrica, la recollida pneumàtica, el gas i el telèfon, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis.

   Segons la Instrucció tècnica de sostenibilitat, l'adjudicatària està obligada a contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe "A" d'acord als criteris de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que comercialitzi energia renovable amb garantia d'origen certificada. A efectes de la licitació del contracte de gestió del centre, cal establir:

   a.1. Que les licitadores han d'incloure a la seva oferta una declaració responsable conforme es comprometen a contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe A. de conformitat amb l'apartat 5.9 de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal aprovada pel Decret de l'Alcaldia S1/D/2021-634 de 13 de setembre de 2021.

   a.2. Que l'adjudicatària ha de subscriure aquest contracte durant el període inicial i lliurar-ne còpia als responsables municipals per a la seva validació, els quals en cas de no conformitat poden requerir els canvis corresponents. Un cop en vigor, l'adjudicatari ha de presentar còpia de les factures on s'especifica la qualificació de l'empresa comercialitzadora, quan així li sigui requerit per la unitat responsable del seguiment de contracte.

b) L'adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, elements constructius i façanes, les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament de Barcelona segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'adjudicatària, tenint-los en tot

moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

Problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa, o qualsevol altre incidència que impliqui un risc per usuaris, treballadors o vianants, hauran d'esser comunicats per l'adjudicatari als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència, i seran responsabilitat del propietari de l'edifici.

El **manteniment correctiu** comprèn la reparació d'avaries o resolució d'incidències que puguin donar-se a les instal·lacions i elements constructius a mantenir, qualsevol quina sigui la seva causa.

Independentment de la reparació provisional de l'avaria, aquelles reparacions definitives amb un cost estimat superior a 1.000 €, s'hauran de comunicar prèviament als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En el cas de quantitats superiors als 3.000 € implicaran obligadament un pressupost previ per part del contractista i comunicar-ho als Serveis Tècnics del Departament en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència. En el cas de quantitats superiors als 6.000 € implicaran obligadament la presentació de 3 pressuposts. Aquestes actuacions necessiten una aprovació prèvia dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials abans de començar.

El **manteniment preventiu** es 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.

Anirà a càrrec dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials la realització del manteniment preventiu de les instal·lacions de l'edifici segons els protocols aprovats pels Serveis Tècnics.

En el cas de què es detectin anomalies, incidències o avaries d'equips en les revisions del manteniment preventiu no imputables a aquesta consideració de prevenció, caldrà adjuntar una recomanació d'actuació correctiva que serà sotmesa a l'anàlisi i decisió dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i que es remetran a l'empresa adjudicatària que es responsabilitzarà de l'arranjament de les mateixes en el termini màxim assenyalats.

Manteniment normatiu o obligatori:

Serà responsabilitat de l'adjudicatària el manteniment normatiu obligatori que agrupa totes les operacions periòdiques especificades per a la normativa vigent aplicable ens 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 del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials.

De manera enunciativa i sense ser limitativa, es llisten les obligacions que haurà d'assumir l' adjudicatària en aquest aspecte:

- Informar 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.
- Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites.
- Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests.

c) Addicionalment al manteniment ordinari descrit en el punt anterior, es podran realitzar operacions de manteniment de major envergadura que suposin la modificació substancial d'algun element constructiu o instal·lació amb alguna de les finalitats següents:

- Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de conservació no atribuïble al present contracte. Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que provoquen un mal funcionament i un detriment del rendiment del equip afectant de manera significativa el servei que presta.
- Adaptació a la normativa vigent aplicable.
- Millores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques.

S'haurà de sol·licitar autorització prèvia al departament Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials per efectuar aquestes reparacions extraordinàries o per introduir modificacions en les obres o instal·lacions existents, les quals restaran en benefici d'aquesta Corporació Local.

d) 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'avaria 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 del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.

e) 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 Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.

f) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 487/2022, de 4 de juliol, pel 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.

g) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat de l'equipament, seguint el protocol de comunicació que s'estableixi a l'inici del contracte. En tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altra acció u omissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

h) L'adjudicatària haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura de centres, en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat. Qualsevol activitat

de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat. El centre s'haurà de pintar, en el seu interior i en l'exterior (pista esportiva), com a mínim un cop durant la vigència del contracte.

i) Reservar del preu anual licitat del contracte per realitzar totes les tasques de: manteniment i la reparació i reposició de materials o béns inventariables que el seu cost de reparació sigui superior als de substitució l'1,12 % pel Lot 1 i 1,57 % pel lot 2. Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment cada trimestre aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports, segons model que es facilitarà a l'inici del contracte. Les despeses efectuades sobre aquesta partida hauran de consensuar-se, amb els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En cas de no exhaurir- se aquest percentatge es procedirà a compensar en la darrera factura anual, amb el vist i plau del cap de manteniment.

j) L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada. Queda inclòs dins de la neteja la zona enjardinada del solar (podar, talar, arrencar herbes, entre d'altres)

k) L'adjudicatària haurà d'assumir els riscs econòmics, i les responsabilitats de danys, prejudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals del equipament, el personal vinculat a ell, i pels residents durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

l) Són atribució, responsabilitat i competència del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, 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 de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.

m) L'adjudicatària haurà de facilitar a l'IMSS les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD).

n) L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de contracte i al moment de la pròrroga del contracte de serveis, 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.

6.4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

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

a) Gestió de la documentació tècnica generada:

L'adjudicatària té l'obligació de garantir l'actualització de la informació tècnica de les instal·lacions objecte dels serveis contractats. Llibre de manteniment, projectes, memòries descriptives, esquemes, plànols, inventaris, 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 Municipals els documents "as built" modificats en format i versió compatible amb el programari utilitzat per l'Ajuntament (MICROSTATION i AutoCad), juntament amb les garanties dels equips i les legalitzacions pertinents de les instal·lacions sotmeses a normatives especifiques.

L'adjudicatària haurà de recopilar tota aquella documentació tècnica generada durant l'execució del manteniment correctiu o modificatiu: projectes, garanties, legalitzacions, actes d'inspecció obligatòria, etc.

b) Gestió mediambiental i de residus:

L'adjudicatària aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

- 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.
  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 sistema de recollida de residus interna del centre ha d'incloure un sistema de recollida (bujols i bosses) per a totes les fraccions de residus que en cada moment i emplaça-ment de l'edifici siguin objecte de recollida selectiva en el model de recollida selectiva municipal, i que, en general, són les següents:

  - Paper i cartró (contenidor blau).
  - Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenidor groc).
  - Vidre (contenidor verd).
  - Matèria orgànica (contenidor marró).
  - Rebuig (contenidor gris).S'ha de garantir que es subministren tots els bujols de recollida necessaris, i que aquests estiguin correctament identificats i senyalitzats, seguint el format d'etiquetes de l'Annex III de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal aprovada pel Decret de l'Alcaldia S1/D/2021-634 de 13 de setembre de 2021.

  ✓ L'adjudicatària ha de garantir que aquests són correctament lliurats als serveis de recollida de residus municipals o a un gestor autoritzat.

  ✓ Més enllà d'aquestes fraccions, l'òrgan de contractació pot incorporar altres fraccions que poden ser objecte de la recollida selectiva en l'edifici, d'acord amb la implantació prèvia ja existent o de l'activitat específica d'aquest.

  ✓ Aquestes poden ser, entre d'altres: Documents (contenidor de paper específic per a la destrucció de documents), piles i bateries, cartutxos de tinta i tòners, residus mèdics i de farmàcia (si hi ha una dependència d'aquest tipus dins l'edifici.

c) Suport al responsable de manteniment: L'adjudicatària haurà de donar suport tècnic al responsable de manteniment de la gerència i també a empreses relacionades amb

l'estalvi i l'eficiència energètica, els quals actuaran com gestors energètics o similars.

d) Mitjans tècnics per la realització del servei: L'adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el seu treball (eines diverses, grup electrogen autònom amb capacitat per la utilització del trepant, martell elèctric, o el disc de tall manual). En el cas de que l'empresa no disposi d'alguna màquina en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

e) Serveis de suport al contracte sense cost associat:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT.
- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal·ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el RITE.
- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
- Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
- L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
- La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que composen les obres.

f) Inspeccions periòdiques reglamentaries de les e.i.c. corresponents a les instal·lacions d'aquest contracte:

- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Real Decreto 487/2022, de 21 de juny, pel que s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi. Hi ha hagut algunes modificacions a partir de la seva publicació. Text consolidat https://www.boe.es/eli/es/rd/2022/06/21/487/con i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1

d'octubre del 2001).

- Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
- Instal·lacions elèctriques de BT i MT.

g) Avaluació de Riscos Laborals:

En matèria de seguretat i autoprotecció les normes bàsiques de referència són:

- la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984).
- la Llei 4/1997 del 20 maig de Protecció Civil de Catalunya.
- el Decret 30/2015 ,pel qual s'aprova el Catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- per aquells aspectes no regulats, resta el reial Decret 393/2007 com a norma subsidiària.
- sense perjudici del que disposa la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

Li correspon a l'adjudicatària:

- Elaborar i fer la implantació 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.
- Així mateix, cal preparar les persones ateses 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.
- 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 una 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'avaria del sistema elèctric o de manca d'aigua.
- Identificar els materials i residus perillosos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.
- 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.

En els Annexos 4 i 5 d'aquest plec es detallen i sintetitzen els acords en matèria d'infraestructures.

CLÀUSULA 7. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

Amb caràcter específic seran drets i obligacions de l'Institut Municipal de Serveis Socials, les següents:

- Requerir l'adjudicatari perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions del present plec.
- Proporcionar el local o edifici en el qual s'hagi de prestar el servei, així com la infraestructura, instal·lacions i material inventariable necessari per poder dur-lo a terme.
- Proporcionar el material inventariable com el mobiliari, la telefonia, la informàtica i la xarxa electrònica. L'inventari es facilitarà a l'inici del contracte. S'annexa inventari que correspon al LOT 1 Meridiana i al LOT 2 Horta (Annex 3a i 3b del present plec).
- Aportar el mobiliari i parament de l'equipament inicial, en el cas d'obra nova.
- Garantir el compliment del *conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sensellarisme a la ciutat de Barcelona* aprovat per la comissió de Govern de 18 de juny de 2022.

CLÀUSULA 8. SUBMINISTRAMENT DE DISPOSITIUS DEL LLOC DE TREBALL PER A SERVEIS EXTERNS

La correcta provisió d'equipament informàtic és essencial per garantir la compatibilitat amb els estàndards corporatius, la seguretat dels sistemes i la continuïtat operativa. Per aquest motiu, Barcelona Innovació i Tecnologia (a partir d'ara BIT) defineix unes directrius mínimes que asseguren que l'adjudicatària assumeixi la responsabilitat de proporcionar, instal·lar i mantenir els dispositius necessaris d'acord amb les especificacions tècniques establertes.

Aquesta clàusula té com a finalitat homogeneïtzar criteris, reduir riscos i assegurar que els equips subministrats compleixin els requisits de qualitat, seguretat i compatibilitat amb l'entorn tecnològic corporatiu.

8.1 ABAST

Aquesta clàusula és aplicable a tots els contractes de serveis externs que impliquin la provisió, instal·lació i manteniment de material TIC per als llocs de treball de l'Ajuntament de Barcelona.

El responsable del contracte haurà d'assegurar la compatibilitat tècnica, la seguretat i la qualitat del servei, d'acord amb les directrius establertes per BIT.

Un lloc de treball TIC està compost pels següents components bàsics:

- **Equip principal:** Ordinador de sobretaula o portàtil, segons les especificacions tècniques definides a l'ANNEX 10 del present plec.
- **Perifèrics essencials**: Monitor amb connexions, teclat, ratolí i auriculars, dispositius lectors codi de barres/QR, consigna de custodia administrativa, quan el servei ho requereixi, segons les especificacions tècniques definides a l'ANNEX 10 del present plec.
- **Software corporatiu**: Llicència de sistema operatiu homologat, llicència de paquet ofimàtic corporatiu (Microsoft Office 365), i aplicacions específiques segons el servei (amb llicències legals i actualitzades).

8.2 MODALITAT D'ÚS I ACCÉS

En funció de les necessitats del servei, el responsable del contracte amb BIT, determinarà el model de configuració aplicable a l'equipament principal subministrat:

- **Modalitat A - Maqueta corporativa completa**: Instal·lació del sistema operatiu homologat per BIT, aplicacions corporatives i configuració de seguretat.
- **Modalitat B - Accés via VPN**: Equip amb configuració bàsica, sense maqueta corporativa, però amb compatibilitat i permisos per accedir a les aplicacions corporatives concretes, de forma segura, que es defineixin.

8.3 REQUERIMENTS DE SUMINISTRAMENT DE DISPOSITIUS DE LLOC DE TREBALL

A continuació es detalla la clàusula de subministrament, configuració i manteniment del material TIC de lloc de treball

"L'adjudicatari serà responsable de subministrar, instal·lar i mantenir el material i programari TIC necessari per a la correcta prestació del servei, d'acord amb les especificacions tècniques i els requisits definits pel responsable del contracte, així com de disposar de totes les llicències requerides pel correcte funcionament de l'equipament informàtic. Aquest material haurà de complir en tot moment els estàndards de compatibilitat, seguretat i qualitat establerts en el plec.

Un cop el contracte estigui adjudicat, avaluant les necessitats de connectivitat del servei, el responsable del contracte, conjuntament amb BIT, comunicaran a l'adjudicatari el procés de configuració dels equips. Els equips proporcionats hauran de complir les característiques tècniques descrites a l'ANNEX 10 :*Característiques tècniques de l'equipament*.

L'ANNEX 9: Equips homologats pel BIT, detalla els equips homologats per BIT fins al moment, sent recomanable que els equips proporcionats per l'adjudicatari hi formin part, a l'estar d'inici ja validades les seves funcionalitats i compatibilitats amb el diferent programari de l'Ajuntament de Barcelona.

Quan el model de servei requereixi la imatge de la maqueta corporativa completa, i l'equipament ofert pel adjudicatari no es trobi inclòs en el llistat d'equips homologats per BIT (ANNEX 9: Equips homologats pel BIT), l'adjudicatari haurà d'aportar els equips necessaris per a la preparació i validació de la imatge de disc corporativa. Aquesta homologació només serà aplicable en subministraments de més de 20 unitats i per equips que compleixin les especificacions tècniques incloses en l' ANNEX 10 :*Característiques*

tècniques de l'equipament. Aquests equips hauran de ser lliurats en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la petició formal de BIT. El temps d'homologació pot ser variable tenint en compte les dificultats que poden sorgir en el procés, requerint en alguns casos contactar directament amb el fabricant el qual no té un temps de resposta definit. Com a temps de referència, no vinculant, el temps màxim d'homologació pot ser de 3 setmanes.

La maquetació dels equips serà responsabilitat de l'adjudicatari i s'haurà de dur a terme en les dependències municipals. Preferiblement es realitzarà en les oficines de l'entitat municipal contractant, però en cas de serveis deslocalitzats on no hi hagi espai, o en entitats on les comunicacions puguin veure's afectades per la maquetació, s'oferirà el laboratori de BIT. Els costos de l'enviament i recollida dels equips a BIT seran a càrrec de l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà de proporcionar els recursos necessaris per configurar la maqueta en tots els seus equips, per tal de complir amb els requeriments del plec, sense que hi hagi afectació ni impacte en el servei contractat. La maqueta no podrà ser modificada sense l'autorització expressa de BIT.

Durant tot el contracte, l'equipament ofert pel adjudicatari ha d'estar inclòs en la llista d'equips homologats per BIT (ANNEX 9: Equips homologats pel BIT), la qual va adaptant-se a l'evolució de la tecnologia i les necessitats de BIT. En cas que algun equipament quedés fora de la homologació, per aquest motiu, l'adjudicatari haurà de tornar a aportar nous equips que compleixin amb els requisits de l'homologació.

L'adjudicatari gestionarà íntegrament el manteniment i la garantia dels equips subministrats, incloent-hi la reparació o substitució en els terminis establerts i la gestió directa amb el fabricant o distribuïdor. La substitució de l'equip avariat s'haurà d'efectuar en un termini màxim de 5 dies hàbils. Quan la reparació no es pugui completar dins d'aquest termini o impliqui la retirada temporal de l'equip, l'adjudicatari haurà de proporcionar un equip temporal de substitució, lliurat en un màxim de 24 hores, per garantir la continuïtat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de designar les persones amb criteris tècnics de diagnosi i solució d'incidències, que seran les persones de contacte per a qualsevol eventualitat tècnica.

Per garantir la protecció de la informació corporativa, els equips hauran de disposar de xifrat de disc complet mitjançant tecnologia nativa del sistema operatiu (BitLocker o equivalent) i l'equip haurà de lliurar-se amb el xifrat activat. Així mateix, en casos de baixa del servei, avaria irreparable o substitució d'equipament, l'adjudicatari haurà de seguir el procediment de retirada segura, que inclou l'esborrat segur de les dades segons estàndards reconeguts (com NIST SP 800-88 o equivalents) i l'emissió del certificat d'esborrat quan correspongui.

La informació corporativa ha d'estar en xarxa, ja sigui en les carpetes de xarxa "on premise" o l'estructura de documentació de Microsoft 365 de l'Ajuntament de Barcelona.

En el moment de canvi de servei, serà funció del responsable del contracte decidir què ha de poder esborrar-se i què ha de quedar en les infraestructures de l'Ajuntament de Barcelona (carpetes de xarxa "on premise" o Microsoft 365), per al seu posterior tractament, seguint les polítiques i bones pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona. En concret, per la informació a Microsoft Office 365, un cop es tregui la llicència a l'usuari sortint, la seva informació només podrà estar disponible durant 30 dies naturals. Passat aquest temps no serà possible recuperar les dades.

Proveïdor entrant i sortint hauran de pactar la planificació del canvi de servei, incloent el reemplaçament de l'equipament, que caldrà renovar en cada canvi de contracte o si no compleix les especificacions dels equips homologats durant el servei, sense impacte en la gestió diària de l'entitat municipal. Aquesta planificació ha d'incloure els temps de maquetació dels nous equips, en cas que sigui necessari. Serà responsabilitat del proveïdor sortint la retirada dels equips i materials actuals. En cas que el nou contracte vingui a reemplaçar equipament municipal, serà BIT qui se'n faci càrrec.

Monitors, teclat, ratolí i auriculars o d'altres perifèrics (lectors de targes, lectors de QR, impressores...) per al correcte funcionament del servei, si fossin requerits, seran proporcionats per l'adjudicatari. En l'ANNEX 10 :*Característiques tècniques de l'equipament*, es troben les especificacions del material bàsic. Per perifèrics no inclosos, l'adjudicatari haurà de contactar amb BIT per la seva validació.

L'equipament que es subministri haurà d'incloure la llicència de sistema operatiu Microsoft Windows 11 Pro 64 bits (l' ANNEX 10 :*Característiques tècniques de l'equipament*).

Qualsevol cost derivat del subministrament, configuració, manteniment, substitució, esborrat segur o gestió d'equips, serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

BITI es reserva el dret a realitzar auditories tècniques a l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte per tal de comprovar l'adequat compliment de tots els requeriments tecnològics continguts en aquest plec."

CLÀUSULA 9. 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'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'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'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'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'adjudicatària informarà 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'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'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'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'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'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'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'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'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'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'adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

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

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al/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'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'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'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'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'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'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'adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'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'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'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 és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions

externes establerts per l'Administració Municipal.

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

- Etiquetat: l'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'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'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'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'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'adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà de protegir enfront d'amenaces 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'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'adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'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'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'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'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'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'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.

CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

- **Descripció dels mecanismes de control**

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà Institut Municipal de Serveis Socials per tal de determinar, durant tota la durada del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran utilitzats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

Descripció del control	Elaboració d'informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències).
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	Mensual

Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària
Temporalitat	Anual. Es lliurarà durant el primer trimestre de l'any al Dept. de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.

Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti Institut Municipal de Serveis Socials sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de IMSS

Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatària es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones ateses, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS. L'eina per obtenir aquesta informació serà el check-list.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	IMSS i adjudicatària
Format de Presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS

Descripció del control	Registre a l'aplicació SIAS/Sense Sostre (indicadors d'activitat, dades de totes les persones ateses i d'incidències).
Mecanisme de control	A través a l'aplicació informàtica SIAS/Sense Sostre

Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	Vigència del contracte

CLÀUSULA 11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones ateses, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l' l'Institut Municipal de Serveis Socials.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi l'Institut Municipal de Serveis Socials estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del contracte.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, etc.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquest s'adreci a l' l'Institut Municipal de Serveis Socials per fer-li arribar els preceptius informes interns de l'execució del contracte.

CLÀUSULA 12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, l'adjudicatària sortint i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre en el termini dels vuit dies hàbils des de la celebració de la Mesa d'adjudicació del contracte per preparar la clàusula 12 i 13 del present plec previs a l'inici de la nova prestació.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament a les persones ateses del servei l'IMSS supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària.

L'IMSS assumeix la valoració de les condicions en les que es troba el centre en el moment de la finalització del contracte, per tal de garantir la idoneïtat de l'estat del mateix i el compliment per part de l'adjudicatari sortint de les condicions establertes al plec.

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

L'IMSS es reserva el dret d'aplicar sancions a l'adjudicatària sortint si dificulta el procés de traspàs del servei.

Durant el període de traspàs l'adjudicatària sortint haurà de:

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per a les persones ateses.
- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones ateses del servei i els seus contactes, i entregar-les a la nova empresa adjudicatària si l'IMSS així ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- El traspàs de la totalitat de les dades serà facilitada en format digital per tal de facilitar l'extracció de dades a la nova empresa adjudicatària.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat sense perjudici en l'atenció a les persones ateses.

Per a la realització del traspàs del servei, es constituiran una **comissió general** designada

per l'IMSS, i de la qual formaran part professionals de l'adjudicatària sortint, professionals de la nova empresa adjudicatària i de l'IMSS. Les funcions d'aquesta comissió seran:

- Establir el cronograma del procés de traspàs i vetllar pel seu compliment.
- Vetllar pel correcte procés de traspàs, reconduint situacions de desviament en la consecució dels objectius.
- Fer el seguiment dels acords adoptat.

CLÀUSULA 13 . APLICACIÓ DE LES MESURES EN CAS D'EXPOSICIÓ A ALTES TEMPERATURES I ONADES DE CALOR (VÀLID PER LA GESTIÓ DELS DOS LOTS)

En compliment de la Instrucció de la Gerència Municipal de 15 de maig de 2026, relativa a l'aplicació de les mesures de prevenció i protecció a les persones treballadores en cas d'exposició a altes temperatures i onades de calor, l'adjudicatària haurà d'acreditar documentalment, amb antelació suficient a l'arribada de l'estiu i en tot cas abans que l'IMSS hagi de complir els terminis establerts per la Instrucció, els aspectes següents, d'acord amb l'apartat 4.1.c) de la Instrucció:

- La identificació dels llocs de treball amb risc d'exposició a altes temperatures i onades de calor, i de les persones treballadores que els ocupen.
- La difusió, amb antelació suficient a l'arribada de l'estiu, d'informació sobre els riscos derivats de l'exposició a altes temperatures i sobre els factors de risc personals que condicionen una especial vulnerabilitat, així com sobre l'ús dels equips de protecció individual adequats.
- La formació del personal treballador exposat en prevenció de riscos derivats de l'exposició a treballs a l'exterior en onades de calor.
- La garantia d'oferiment de la vigilància de la salut específica en els col·lectius exposats, realitzada en els mesos previs a l'estiu, acompanyada dels certificats d'aptitud i d'oferiment de reconeixement mèdic corresponents.
- La identificació de les persones treballadores vulnerables davant l'exposició a altes temperatures.

- La identificació i el seguiment de les mesures preventives recomanades al personal amb condicions mèdiques que condicionin una especial vulnerabilitat als efectes de la calor, d'acord amb les conclusions de la vigilància de la salut específica.
- El registre de les actuacions dutes a terme com a conseqüència de la implantació i el seguiment d'aquestes mesures preventives.

Atès que el personal del servei desenvolupa la seva activitat principalment a l'espai públic, l'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures preventives generals previstes a la Instrucció Tècnica d'Actuació en cas d'exposició a altes temperatures i onades de calor (IT4-PSSL-07) de l'Ajuntament de Barcelona, que constitueix el referent tècnic aplicable, en funció del nivell d'alerta meteorològica emès pel Servei Meteorològic de Catalunya (METEOCAT). En particular, amb independència del nivell d'alerta, l'adjudicatària garantirà:

- La hidratació regular del personal durant la jornada.
- L'ús de protecció solar i cobriment del cap.
- La realització de pauses en espais frescos o amb ombra.
- El treball per parelles en situacions d'alerta taronja o vermella, a fi de permetre la supervisió mútua del personal.

Les mesures previstes per a situacions d'alerta vermella relatives a activitats d'alt requeriment energètic —limitació del temps de treball continu a 15-20 minuts i eliminació d'activitats d'alta exigència física— no resulten aplicables a aquest servei, atès que l'activitat de l'SGC es basa fonamentalment en tasques d'observació, mediació i contacte interpersonal, sense càrrega física elevada ni exposició continuada en condicions fixes. La naturalesa flexible de la intervenció permet, a més, adaptar els horaris i la planificació de les actuacions en funció de les condicions ambientals i alternar espais d'intervenció amb zones d'aixopluc.

Sens perjudici de l'anterior, l'adjudicatària ha de garantir en tot moment els criteris bàsics d'autoprotecció, la flexibilitat organitzativa i la supervisió de les condicions de treball del personal adscrit al servei, i ha d'adaptar les mesures preventives a les instruccions que pugui dictar l'IMSS en aplicació de la normativa vigent.

ANNEXOS

- **ANNEX 1:** Comunicat incidències activitat vàlid pels dos Lots.
- **ANNEX 2**: Comunicat incidències manteniment vàlid pels dos Lots.
- **ANNEX 3a:** Inventari Lot 1 Meridiana ,
- **ANNEX 3b**: Inventari Lot 2 Horta .
- **ANNEX 4**: Quadre resum manteniment Lot 1 i Lot 2.
- **ANNEX 5**: Manteniment edificis vàlid pel Lot 1.
- **ANNEX 6**: Manteniment edificis vàlid pel Lot 2.
- **ANNEX 7**: Autorització tractament de dades vàlid pels dos Lots.
- **ANNEX 8** : Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials vàlid pels dos Lots
- **ANNEX 9:** Calendari de fruites i verdures de temporada vàlid pels dos Lots
- **ANNEX 10 :** Equips homologats pel BIT
- **ANNEX 11 :** Característiques tècniques de l'equipament

Barcelona, a data de la signatura

Rebeca Abad Milán
Tècnica del Departament de Serveis
Diürns i residencials Col·lectius
Per a persones Sense Llar

Susana Bonet Casals
Cap del Departament de Serveis Diürns i
Residencials Col·lectius per a persones
Sense Llar