



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran
Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE GESTIÓ, MANTENIMENT, AMPLIACIÓ I
CAPTACIÓ DELS ESTABLIMENTS VINCULATS A LA TARGETA ROSA I A LA TARGETA BARCELONA
SOLIDÀRIA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.



ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A REALITZAR	3
2.1 DIRECCIÓ I PROGRAMACIÓ DEL SERVEI	3
2.2. GESTIÓ DEL SERVEI COMERCIALS.....	4
2.3. GESTIÓ ADMINISTRATIVA DEL SERVEI	5
2.4. ESTUDI DE GESTIÓ I QUALITAT DEL SERVEI.....	6
CLÀUSULA 3. EQUIP DE TREBALL.....	7
3.1. DIRECCIÓ I PROGRAMACIÓ DEL SERVEI	7
3.2. GESTIÓ DEL SERVEI.....	7
3.3. GESTIÓ ADMINISTRATIVA	7
CLÀUSULA 4. RECURSOS MATERIALS INHERENTS AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.....	8
CLÀUSULA 5. OBJECTIU I PLANIFICACIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE	8
CLÀUSULA 6. DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE	9
CLÀUSULA 7. POTESTATS I COMPROMISOS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	10
CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA	10
CLÀUSULA 9. RELACIÓ AMB ELS ESTABLIMENTS ADHERITS AL PROGRAMA	11
CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL PROGRAMA, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	12
CLÀUSULA 11. SEGUIMENT I INFORMES.....	13
CLÀUSULA 12. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL	14
CLÀUSULA 13. RESPONSABILITAT	15
CLÀUSULA 14. TRASPÀS DEL SERVEI A LA FI DEL PRESENT CONTRACTE.....	15



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte l'execució del servei de gestió, manteniment, ampliació i captació dels establiments vinculats a la Targeta Rosa i a la Targeta Barcelona Solidària, amb mesures de contractació pública sostenible.

Els objectius essencials del qual seran els següents:

- Captació de nous establiments que s'adhereixin al programa Targeta Rosa i Targeta Barcelona Solidària.
- Manteniment, fidelització i millora dels acords amb els establiments ja adherits.
- Gestió d'incidències i reclamacions tant d'establiments adherits com dels usuaris/àries del programa tal i com s'especifica més endavant.

La Targeta Rosa vol donar així resposta a una demanda social i promoure la **vida activa de les persones grans**, alhora que lluita contra les desigualtats socials de les persones amb menys recursos econòmics.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A REALITZAR

Les tasques que es considera necessàries a realitzar per donar compliment als objectius d'aquest contracte són les següents:

2.1 DIRECCIÓ I PROGRAMACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà de:

-Convocar reunions trimestrals. La primera reunió tindrà lloc la primera setmana un cop s'hagi formalitzat el contracte. La persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Barcelona comunicarà la tipologia de sectors sobre els que s'ha d'incidir i els tipus de descompte que serien òptims.

I a partir d'aquí:

- Dissenyar l'estratègia trimestral per aconseguir l'adhesió de nous establiments, així com mantenir i incrementar els acords amb els ja adherits, i
- Planificar les accions necessàries per executar aquesta estratègia.
- Realitzar una campanya anual d'activació promocional a establiments, amb l'objectiu d'aconseguir un increment qualitatiu i quantitatiu del número d'avantatges a nivell geogràfic, i de contactes i captació de nous establiments participants. Aquestes campanyes seran dirigides a àmbits d'interès concrets i d'impuls social establerts conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona i constaran de tres vies de comunicació: visites presencials als establiments,



trucades i enviament massiu de correu electrònic a possibles establiments col·laboradors. En la comunicació amb els establiments s'haurà de posar l'accent en les dades que ens ofereix la Targeta Rosa (número d'establiments que ja són col·laboradors, número de persones grans que tenen la Targeta Rosa, visites de la web, etc...).

Es considera incrementar els acords amb establiments adherits tant l'augment del percentatge de descompte que apliquen als titulars de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària com l'increment de productes objecte d'aquest descompte.

- Gestionar i coordinar l'equip comercial i administratiu al seu càrrec.
- Elaborar una memòria exhaustiva, en el termini màxim de 15 dies naturals, al final de cada any i al final del contracte, sobre l'evolució dels establiments adherits (altes i baixes), especificant les característiques de cadascun (nom, sector d'activitat, articles amb descompte, percentatge de descompte i barri), els contactes de manteniment realitzats amb els establiments ja adherits i resultat dels mateixos, especificant les millores aconseguides en els descomptes que ofereixen als titulars de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària en la línia d'acomplir els objectius reflectits en la clàusula 5; les incidències produïdes i les casuístiques que consideri adient indicar l'empresa contractista.

En aquesta memòria també s'hauran d'indicar les propostes de millora del programa de descomptes de la Targeta Rosa i de la Targeta Barcelona Solidària que es creguin adients.

2.2. GESTIÓ DEL SERVEI COMERCIALS

L'empresa contractista haurà de:

- Participar en el disseny de l'estratègia de captació de nous establiments participants.
- Lliurar la carpeta del participant quan es facin les visites per a la captació de nous establiments. El contingut d'aquesta carpeta està definida en la clàusula 4.
- Captar nous establiments adherits.
- Gestionar les accions de negociació necessàries per tal de tancar els nous acords d'adhesió.
- Gestionar la formalització per escrit dels nous acords.
- Lliurar l'adhesiu identificador/distintiu d'establiment participant (un per al programa de descomptes de la Targeta Rosa i l'altre per al programa de descomptes de la Targeta Barcelona Solidària). Tal i com s'especifica a la Clàusula nº 4, l'Ajuntament de Barcelona proporcionarà a l'empresa contractista el disseny d'aquest adhesiu identificador i serà l'empresa qui s'encarregarà de produir-los

El distintiu corresponent s'haurà de lliurar al participant en el moment de la signatura de l'acord d'adhesió.

- Realitzar el manteniment i fidelització dels establiments adherits.



Gestió de les accions de negociació necessàries per tal de mantenir i fidelitzar els establiments adherits amb la finalitat de garantir l'actualització i la renovació periòdica dels acords d'adhesió i millorar els descomptes oferts.

L'empresa contractista haurà de mantenir contacte presencial dos cops l'any amb tots els establiments adherits que formin part de la base de dades de participants.

- Gestió presencial de les baixes d'establiments al programa de descomptes de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària, mitjançant formulari signat.

2.3. GESTIÓ ADMINISTRATIVA DEL SERVEI

L'empresa contractista ha de realitzar les tasques detallades a continuació.

Registre i arxiu:

- Registre i arxiu dels acords d'adhesió i les baixes segons les indicacions que es rebin per part de l'Ajuntament de Barcelona.

- L'empresa contractista lliurarà dos cops l'any a l'Ajuntament de Barcelona els acords d'adhesió originals i les baixes, i se'n podrà quedar una còpia. Al final del contracte es lliuraran totes les còpies a l'Ajuntament.

Gestió de carpetes de participant:

- Gestionar els estocs de carpetes del participant, per tal de no deixar sense existències els comercials.

Elaboració d'informes:

- Elaboració d'un informe mensual, que s'adjuntarà amb la factura del mes finalitzat i que estarà adreçat al tècnic de referència designat a tal efecte per l'Ajuntament de Barcelona, on figuri el nombre d'establiments captats, així com les característiques dels acords (data, nom de l'establiment, sector d'activitat, articles inclosos i percentatge de descompte per als titulars de la Targeta Rosa i/o els de la Targeta Barcelona Solidària) i els establiments donats de baixa i els motius; els contactes de manteniment realitzats amb els establiments ja adherits i resultat dels mateixos, especificant les millores aconseguides en els descomptes que ofereixen als titulars de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària en la línia d'acomplir els objectius reflectits en la clàusula 5, així com les incidències produïdes.

Gestió d'incidències:

- Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments expressats per les persones titulars de la Targeta Rosa i les de la Targeta Barcelona Solidària i comunicats a l'empresa contractista per l'Ajuntament de Barcelona. Les incidències i reclamacions s'hauran de gestionar i donar resposta en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la data de notificació per part de l'Ajuntament de Barcelona.



Els ciutadans dirigiran les seves reclamacions, incidències i queixes referides al programa de descomptes de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària a través dels mitjans habituals de què disposa l'Ajuntament de Barcelona, és a dir, mitjançant el sistema multicanal IRIS de l'Ajuntament de Barcelona o trucant al 010.

- Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments expressats per establiments únicament i exclusivament mitjançant l'adreça de correu electrònic **targetarosa@bcn.cat** i **targetabarcelonasolidaria@bcn.cat**. A aquestes adreces hi tindrà accés tant l'empresa contractista com el responsable designat per l'Ajuntament de Barcelona a tal efecte. Les incidències i reclamacions s'hauran de gestionar i donar-hi resposta en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la data de notificació.

- Es diferenciaran les incidències, reclamacions i suggeriments presentades per part dels establiments i les presentades per part dels ciutadans, s'hauran de categoritzar per temàtiques i quedaran reflectides en la memòria exhaustiva que es realitzarà al final de cada any.

Administració de les bases de dades dels acords signats amb els participants:

L'Ajuntament de Barcelona traspasarà la informació de les dades del servei (establiments associats, tipus de descompte, etc.) a l'empresa contractista a l'inici de l'adjudicació del servei.

- La contractista realitzarà la gestió i el manteniment de les bases de dades de l'inici de l'adjudicació del servei fins a la seva finalització. Aquesta activitat consistirà a gestionar les altes, les modificacions (de descomptes, incloure nous articles amb descompte, etc.) i les baixes en un format tipus Excel i/o Access que mensualment remetrà al responsable del contracte que l'Ajuntament de Barcelona designi per tal que es vagi actualitzant la informació dels establiments adherits i els articles i descomptes que proporcionen als webs **barcelona.cat/targetarosa** i **barcelona.cat/serveissocials**.

2.4. ESTUDI DE GESTIÓ I QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa contractista realitzarà un estudi anual de gestió i de qualitat del servei que mesuri la satisfacció del servei, del seu impacte sobre les persones usuàries de la Targeta Rosa, dels col·laboradors públics i privats, i també del públic en general.

Aquest estudi el pot realitzar amb mitjans propis o contractar una empresa externa, consultoria, a tal fi.



CLÀUSULA 3. EQUIP DE TREBALL

Per al desenvolupament correcte de l'activitat i per tal de garantir un nivell òptim d'eficàcia i qualitat del servei, l'empresa contractista haurà de comptar per a l'execució del contracte, com a mínim, amb els perfils professionals que s'especifiquen tot seguit.

3.1. DIRECCIÓ I PROGRAMACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista designarà una persona responsable de la coordinació dels serveis (planificació estratègica), de la qual dependran jeràrquicament els altres intervinents.

Aquesta persona serà la interlocutora amb els responsables municipals del programa, assistirà a les reunions de coordinació i presentarà els informes o les memòries dels serveis; realitzarà les tasques descrites en les clàusules 2.1 i 2.4.

Haurà de posseir una titulació universitària en Ciències Econòmiques (Economia o Administració i Direcció d'Empreses) o en la branca de Comunicació.

Haurà de disposar del certificat del Nivell C1 de català.

3.2. GESTIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista designarà les persones que consideri per desenvolupar les tasques encomanades en el present contracte.

Les persones responsables de la gestió del servei realitzaran les funcions descrites en la clàusula 2.2.

Hauran de tenir una experiència mínima d'un any en tasques de venda i/o comercial.

Hauran de disposar del certificat del Nivell C1 de català.

3.3. GESTIÓ ADMINISTRATIVA

L'empresa contractista designarà un/a responsable del servei de gestió administrativa.

Qui desenvolupi aquesta funció haurà de tenir titulació reglada d'Administrativa o d'Auxiliar Administrativa.

Qui desenvolupi aquesta funció realitzarà les funcions descrites en la clàusula 2.3.

Haurà de disposar del nivell C1 de català.



CLÀUSULA 4. RECURSOS MATERIALS INHERENTS AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.

L'establiment que s'adhereixi al programa de descomptes de cada targeta rebrà la carpeta de participant.

Cada carpeta és diferent per a cada targeta.

La carpeta del participant que lliuraran els comercials de l'empresa contractista estarà formada per:

- Una carpeta o similar.
- Un fullet de presentació adreçat al participant.
- El Formulari d'acord de col·laboració
- El distintiu d'establiment adherit al programa de descomptes corresponent.

L'Ajuntament de Barcelona proporcionarà a l'empresa contractista els models de tots els documents que conformen la carpeta del participant, i serà l'empresa qui s'encarregarà de produir-los per tal de que els encarregats de la funció de gestió del servei (comercials) desenvolupin correctament les seves tasques.

CLÀUSULA 5.OBJECTIU I PLANIFICACIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

A l'inici del contracte es facilitarà tota la informació a l'empresa contractista dels establiments adherits, així com les característiques de cadascun (tipus de descompte, productes que inclouen, etc.).

Els **objectius anuals** fixats en aquest contracte són els següents:

- Aconseguir un mínim de 300 altes netes d'establiments adherits al programa de descomptes de la Targeta Rosa i 100 per la Targeta Barcelona Solidària.

Altes netes vol dir que les baixes d'establiments ja adherits es resten de les noves altes que es produeixin, és a dir, com a exemple, en el cas de la Targeta Rosa si l'objectiu és incrementar en 300 establiments adherits nous, el número inicial d'establiments facilitats a l'empresa contractista a l'inici del contracte el primer any i sumar-li 300 nous establiments el segon any, de manera que si a l'inici hi ha, per exemple, 1.000 establiments adherits al programa de descomptes de la Targeta Rosa, al final del primer any n'hi ha d'haver 1.300 i al final del segon any, 1.600.



- Que anualment 50 establiments ja adherits al programa de descomptes de la Targeta Rosa incrementin el % de descompte que proporcionen. En el cas de la Targeta Barcelona Solidària aquesta quantitat serà de 5 establiments ja adherits.

L'incompliment d'aquests objectius anuals es considera obligació essencial del contracte i el seu incompliment es considera una falta molt greu que pot donar lloc a la resolució contractual.

La realització de la proposta de la planificació per aconseguir aquests objectius correspon a la persona responsable de la direcció i programació del servei. Segons s'indica en la clàusula 11, haurà de presentar-la abans de 7 dies naturals posteriors a la primera reunió amb el personal tècnic de l'Ajuntament de Barcelona encarregat de la gestió del contracte i haurà de ser validat per aquest últim.

CLÀUSULA 6. DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

L'empresa contractista haurà de:

- Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia de l'execució del programa (clàusula 2.3) i la lliurarà al final del contracte a l'Ajuntament de Barcelona.
- Comunicar per escrit al tècnic designat per l'Ajuntament de Barcelona per la gestió i supervisió del contracte de qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis.
- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront de les persones usuàries i d'altres instàncies amb les quals s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius de l'Ajuntament de Barcelona.
- Presentar un informe mensual juntament amb la factura mensual del servei, on consti aquesta informació:
 - Nombre d'establiments adherits.
 - Altes i baixes produïdes durant el període, amb el detall de l'acord de les altes (percentatge de descompte, articles afectats, etc.) i el motiu de les baixes, així com les incidències produïdes i qualsevol casuística que consideri adient indicar l'empresa contractista. Contactes de manteniment realitzats amb els establiments ja adherits.
- Crear anualment una campanya d'incentivació promocional, amb l'objectiu d'aconseguir un increment qualitatiu i quantitatiu del nombre d'avantatges a nivell geogràfic, i de contactes i captació de nous col·laboradors. Aquestes campanyes seran dirigides a àmbits d'interès concrets i d'impuls social establerts conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona.



CLÀUSULA 7. POTESTATS I COMPROMISOS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

L'Ajuntament tindrà les potestats següents:

- Ordenar les modificacions en la prestació dels serveis que aconselli l'interès públic.
- Sol·licitar a la contractista els informes i la documentació sobre els serveis que s'estimin pertinents en cada moment, inclosos informes especials sobre funcionament, canvis, tendències emergents, etc.
- Qualsevol altra que s'estableixi a la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.

L'Ajuntament es compromet a:

- Mantenir la informació actualitzada dels serveis de la Targeta Rosa i els de la Targeta Barcelona Solidària a través dels webs i els canals de comunicació habituals de l'Ajuntament de Barcelona.
- Subministrar a l'empresa contractista els models de tots els documents que conformen la carpeta del participant.
- Vetllar per l'acompliment de les condicions tècniques i administratives del contracte.
- Comunicar a l'empresa contractista la tipologia de sectors i àmbits d'establiments objecte del programa de descomptes de la Targeta Rosa i els de la Targeta Barcelona Solidària, i en els quals consideri prioritàriament incidir cada trimestre.

CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i en els terminis assenyalats, amb les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió adequada per dur a terme amb eficàcia i eficiència la prestació objecte del contracte. El personal de l'empresa contractista que executarà el servei ha de tenir la formació adequada a les activitats incloses en aquest Plec.



- Garantir el normal funcionament i la prestació del servei amb continuïtat i en les condicions pactades en el present plec, tot complint amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i disposicions legals que li són aplicables.
- Garantir una interlocució correcta i empàtica amb les persones implicades en el programa de descomptes de la Targeta Rosa i el de la Targeta Barcelona Solidària, i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones implicades.
- Designar un/a representant (direcció i programació del servei) per canalitzar totes les relacions derivades d'aquest contracte i per a la revisió periòdica de l'execució d'aquest contracte, conjuntament amb l'Ajuntament.
- Presentar informes, memòries i indicadors d'acord amb el que s'estipula a la clàusula 11 d'aquest Plec.
- Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i l'organització dels serveis a les necessitats i modificacions que puguin produir-se durant l'execució del programa.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis i vetllar pel compliment de la protecció de dades d'acord amb la normativa vigent, en relació a les dades dels establiments implicats en el programa.
- Tenir cura del bon ordre del servei, dictant les instruccions oportunes, sense perjudici de les facultats que la normativa vigent atorga a l'Ajuntament de Barcelona. La contractista haurà de comunicar per escrit, via correu electrònic, al representant de l'Ajuntament de Barcelona designat com a responsable del contracte i en el menor termini possible qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- Respectar la representació exterior que té com a titular l'Ajuntament de Barcelona.
- Complir les normes d'identificació visual de la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona en tota la documentació i/o en la identificació del personal de l'empresa que treballi en l'equipament, constant sempre com empresa gestora. Aquests identificadors de l'empresa aniran a càrrec de la contractista.

CLÀUSULA 9. RELACIÓ AMB ELS ESTABLIMENTS ADHERITS AL PROGRAMA

L'empresa contractista haurà d'informar als establiments adherits al programa de descomptes de la Targeta Rosa i de la Targeta Barcelona Solidària, de les característiques del programa, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència, queixa o suggeriment. Aquesta informació es donarà verbalment i per escrit.

Per poder iniciar el programa serà imprescindible haver signat el full d'adhesió.

El personal de l'empresa contractista que executi el servei haurà d'eludir qualsevol conflicte personal amb els establiments participants al programa. L'empresa haurà d'informar expressament de qualsevol incidència que tingui lloc en la seva relació amb els establiments



tant adherits al programa de descomptes de la Targeta Rosa i al de la Targeta Barcelona Solidària com als que intenti captar.

El cost dels desplaçaments del personal que executi el servei aniran a càrrec de l'empresa contractista.

Queda prohibit que el personal de l'empresa contractista que executi el servei rebi dels establiments adherits qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL PROGRAMA, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

L'empresa contractista haurà de:

- No fer difusió del programa de descomptes de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària ni representació del programa, si no té una autorització prèvia de l'Ajuntament de Barcelona.

- Proporcionar la informació i les dades necessàries cada vegada que l'Ajuntament vulgui fer difusió del programa de descomptes de la Targeta Rosa i/o del de la Targeta Barcelona Solidària, i assegurar que posseeix o ha obtingut tots els drets necessaris per utilitzar, reproduir, desenvolupar públicament i distribuir (inclòs el dret de subllícència) tots els treballs continguts o utilitzats en els comunicats als mitjans.

- Col·laborar amb l'Ajuntament i amb tercers que participin en el seguiment i l'avaluació del programa, i si s'escau, elaborar la documentació requerida.

- Garantir que els membres de l'equip de treball, en tots els moments de la comunicació verbal, tant telefònica, presencial com telemàtica, es dirigeixin a les persones participants com a professionals del programa descomptes de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària, de titularitat municipal. Igualment, l'empresa contractista haurà de garantir que tot el personal que presti el servei vagi identificat amb el logotip municipal.

- Aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona en qualsevol document, material o publicació.

Cada vegada que hi hagi comunicats als mitjans, cal acordar-ho amb la persona encarregada del contracte per part de l'Ajuntament de Barcelona, per tal de preservar-ne la imatge corporativa. També caldrà informar i obtenir el vistiplau de la Direcció Tècnica de Premsa de l'Ajuntament de Barcelona.

- Garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge ni imatges sexistes.

- En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte hi constarà la titularitat municipal del programa.



Correspon a l'Ajuntament de Barcelona la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà) derivada de la relació amb els establiments adherits participants, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que la contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte

CLÀUSULA 11. SEGUIMENT I INFORMES

L'empresa contractista haurà de presentar els informes següents:

- Una proposta de planificació del servei **abans de 7 dies naturals** posteriors a la primera reunió amb el personal tècnic de l'Ajuntament de Barcelona encarregat de la gestió del contracte i haurà de ser validat per aquest últim.
- Informe mensual del programa on consti aquesta informació:
 - Nombre d'establiments adherits
 - Altes i baixes produïdes durant el període, amb el detall de l'acord de les altes (percentatge de descompte, articles afectats, etc.) i el motiu de les baixes, contactes de manteniment realitzats amb els establiments ja adherits i resultat dels mateixos, especificant les millores aconseguides el els descomptes que ofereixen als titulars de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària en la línia d'acomplir els objectius reflectits en la clàusula 5; així com les incidències produïdes i qualsevol casuística que consideri adient indicar l'empresa contractista del contracte.
- Informe anual o memòria dels serveis. La contractista presentarà , en el termini màxim de 15 dies naturals, a la finalització de cada any i a la finalització del contracte, i juntament amb la darrera factura, una memòria de l'activitat del programa de descomptes de la Targeta Rosa i de la Targeta Barcelona Solidària amb indicadors de resultats i de procés; i un informe exhaustiu de l'evolució dels establiments adherits (altes i baixes), especificant les característiques de cadascun (nom, sector d'activitat, articles amb descompte, percentatge de descompte i barri), els contactes de manteniment realitzats amb els establiments ja adherits i resultat dels mateixos, especificant les millores aconseguides en els descomptes que ofereixen als titulars de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària en la línia d'acomplir els



objectius reflectits en la clàusula 5, les incidències produïdes i les casuístiques que consideri adient indicar l'empresa contractista.

En aquesta memòria també s'hauran d'indicar les propostes de millora del programa de descomptes de la Targeta Rosa i de la Targeta Barcelona Solidària que es creguin adients.

- Realitzar un estudi anual de gestió i de qualitat del servei que mesuri la satisfacció del servei, el seu impacte sobre les persones usuàries de la Targeta Rosa, als col·laboradors públics i privats, i al públic en general. Aquest estudi s'haurà de presentar com a màxim en el termini de dos mesos des de la finalització de cada any.

L'empresa contractista proposarà el contingut dels informes d'acord amb els criteris de l'Ajuntament. Tots els informes incorporaran la interpretació de dades, així com propostes de millora i d'actuació.

Els informes es presentaran en format digital i el tipus de fitxer acceptat serà comunicat prèviament a l'empresa contractista per la tècnica municipal responsable del contracte.

CLÀUSULA 12. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL

L'activitat realitzada per l'empresa contractista es podrà controlar mitjançant auditories de qualitat periòdiques, que seran realitzades per òrgans interns o externs designats per l'Ajuntament.

Aquestes auditories seran a càrrec de l'Ajuntament de Barcelona i tindran la finalitat de:

- Avaluar el compliment del que estableixen els plecs reguladors del contracte.
- Avaluar el compliment dels compromisos que l'empresa contractista ha pres en la seva oferta.

L'Ajuntament podrà inspeccionar el desenvolupament correcte de la prestació dels serveis quan ho consideri oportú. Amb aquesta finalitat, el responsable del contracte de l'Ajuntament podrà contactar amb l'empresa contractista a fi de recaptar informació sobre la marxa dels serveis, així com estar present en les activitats comercials de l'empresa contractista amb els establiments ja adherits al programa descomptes de la Targeta Rosa i/o de la Targeta Barcelona Solidària o possibles en captació. Igualment, podrà promoure les reunions necessàries amb l'empresa contractista amb aquesta finalitat.

A banda, l'Ajuntament té la facultat d'impartir les ordres i instruccions que consideri oportunes per vetllar pel compliment estricte i fidel de les obligacions del contracte.



CLÀUSULA 13. RESPONSABILITAT

L'empresa contractista assumeix la responsabilitat del funcionament correcte del servei, i haurà de procedir al compliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat, i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Barcelona.

Igualment, serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciades davant l'autoritat competent per les persones afectades.

L'empresa contractista garantirà la defensa jurídica de les persones que executin el servei contra les denúncies que es puguin produir per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se'n, en cas de provar-se els fets denunciats.

CLÀUSULA 14. TRASPÀS DEL SERVEI A LA FI DEL PRESENT CONTRACTE

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'empresa contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs de les dades del servei (establiments associats, tipus de descompte, etc.) a la nova empresa contractista durant els **5 dies** naturals posteriors a la formalització del contracte, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional. Durant el període transitori de traspàs, l'empresa contractista sortint garantirà la cobertura del servei.

L'empresa contractista sortint estarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova empresa contractista, a partir dels criteris fixats per l'Ajuntament de Barcelona.