



## **PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ, COMPROVACIÓ I VISUALITZACIÓ D'ACTIVITATS I D'EMPLAÇAMENTS A LA VIA PÚBLICA ALS DIFERENTS BARRIS DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA**

### **1. INTRODUCCIÓ**

El districte de Ciutat Vella, per motiu de la seva centralitat, concentra en el seu territori un conjunt de fenòmens que pel seu volum i intensitat van en detriment de la qualitat de vida dels veïns i veïnes del districte. Així mateix, per la seva capacitat d'atracció i la seva configuració social i densitat, es donen unes dinàmiques complexes de difícil gestió, especialment a la via pública i en relació amb les comunicacions amb la ciutadania.

Un dels eixos centrals de les polítiques engegades des del districte han tingut justament com a objectiu la millora de l'espai públic i la comptabilització de la centralitat de Ciutat Vella amb la vida veïnal, garantint que el centre de la ciutat continuarà essent principalment un conjunt de barris que, com en els de la resta de la ciutat, hi visquin veïns.

Per tal de continuar amb aquesta feina es fa necessari la contractació de serveis de gestió, comprovació i/o visualització per fer un seguiment d'aquells temes que es van configurant com a prioritaris i sobre els quals cal fer-hi actuacions, que permetin dissenyar futures accions o fer el seguiment de les mateixes. Aquest contracte preveu actuar sobre tres aspectes amb la finalitat de donar compliment a la normativa vigent: comprovació i/o visualització d'ocupacions de la via pública, la comprovació i/o visualització dels habitatges d'ús turístic (d'ara endavant HUTs) sense llicència i la comprovació i/o visualització dels emplaçaments dels nous comunicats d'activitats.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

Aquest contracte respon a la necessitat de desenvolupar un servei d'assistència/suport amb un triple objecte, que es desglossa a continuació:

- a) Comprovació i/o visualització d'emplaçaments concrets i de recerca oberta de les activitats portades a terme a la via pública, als diferents barris del Districte.
- b) Comprovació i/o visualització dels emplaçaments concrets d'activitats d'HUTs als diferents barris del Districte de Ciutat Vella.
- c) Comprovació i/o visualització dels emplaçaments dels nous comunicats d'activitats al districte de Ciutat Vella.

Els primers dos serveis (a i b) tenen com a finalitat avaluar la presència d'activitats no conformes amb la normativa actualment vigent, ja sigui d'HUT o altres activitats, que el Districte disposi de les dades necessàries per poder dissenyar nous processos de treball, nous serveis, i/o definir actuacions a desenvolupar, en el cas que es produeixi alguna disfunció.

El tercer servei (c) correspon a la finalitat d'actualitzar el cens d'activitats del districte de Ciutat Vella per tal de comprovar els nous comunicats d'activitat i donar de baixa les



activitats substituïdes.

## PREVISIO DE SERVEIS

Es preveu que el volum de serveis anual a realitzar sigui el següent:

Tipus de servei	Actuacions/any
Visualitzacions/comprovacions <b>d'activitats de Via Pública</b>	<b>1.500</b> actuacions
Visualitzacions/comprovacions <b>d'habitatges d'ús turístic (HUTs)</b>	<b>150</b> actuacions
Visualització d'emplaçaments dels <b>nous comunicats d'activitats</b>	<b>650</b> actuacions

Aquests serveis es distribuïran en el calendari anual, aproximadament, de la següent manera:

	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	TOTAL
Visualitzadors <b>Via Pública</b>	130	120	120	100	100	125	120	135	135	140	140	135	<b>1.500</b>
Visualitzadors <b>d'HUT</b>			10			20	10	10	20	25	30	25	<b>150</b>
Visualitzadors <b>nova activitat</b>			50			150			150			300	<b>650</b>
	<b>Total</b>												<b>2.300</b>

S'estima que la dedicació aproximada per a cadascuna de les actuacions dels serveis, que es descriuen amb detall a la clàusula 4, siguin les següents:

Tipus de servei	Hores dedicació per servei <sup>(1)</sup>
Visualització/ comprovació <b>d'activitats a la via pública</b>	<b>1 hora</b>
Visualització/ comprovació <b>d'habitatges d'ús turístic (HUTs)</b>	<b>5 hores<sup>(2)</sup></b>
Visualització/ comprovació d'emplaçaments dels <b>nous comunicats d'activitats</b>	<b>1 hora</b>

<sup>(1)</sup> El temps indicat contempla la visualització/comprovació i posterior gestió associada.

<sup>(2)</sup> Cada servei de visualització/comprovació d'habitatges d'ús turístic (HUTs) engloba un temps de dedicació equivalent a 4 visites i posterior gestió associada. Per cada visita i gestió associada es calcula una durada d'1h15min.



**En funció del volum i temps de dedicació** per cadascun dels serveis establerts a la clàusula 4 del present plec, es proposen els **preus unitaris** següents:

Tipus de servei	Preu unitari (IVA no inclòs)
Visualització/comprovació <b>d'activitats de Via Pública</b>	<b>18,00 €</b>
Visualització/comprovació <b>d'habitatges d'ús turístic (HUTs)</b>	<b>180,00 €</b>
Visualització/ comprovació d'emplaçaments dels <b>nous comunicats d'activitats</b>	<b>18,00 €</b>

El valor estimat anual per a la prestació dels tres serveis, d'acord al volum d'actuacions previstes i als preus unitaris indicats, es fixa en un màxim de 65.700,00 euros (IVA no inclòs):

Tipus de servei	Nombre actuacions/any	Preu unitari (IVA no inclòs)	Import total (IVA no inclòs)
Visualització/comprovació <b>d'activitats de Via Pública</b>	1500	18,00 €	27.000,00 €
Visualització/comprovació <b>d'habitatges d'ús turístic (HUTs)</b>	150	180,00 €	27.000,00 €
Visualització/ comprovació d'emplaçaments dels <b>nous comunicats d'activitats</b>	650	18,00 €	11.700,00 €
			<b>65.700,00 €</b>

### 3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà d'1 any comptadors a partir de l'1 d'octubre de 2024, o des de l'endemà de la data de formalització del contracte.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrrogues serà de 3 anys. La o les pròrrogues seran per períodes d'1 any.



#### **4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES**

L'activitat prevista en aquest plec es realitzarà en l'àmbit territorial del districte de Ciutat Vella.

Depenent de les característiques de l'activitat a observar, les comprovacions a realitzar es classificaran en quatre tipologies diferents. Per cada una d'elles es determinarà la metodologia a seguir. Es duran a terme **dos tipus de tasques per cada activitat/servei: tasques de visualització/comprovació i tasques de gestió.**

##### **4.1. VISUALITZACIONS D'EMPLAÇAMENTS A LA VIA PÚBLICA:**

##### **4.1.1: Tasques de visualització/comprovació d'activitats existents a la via pública**

- S'utilitzarà la metodologia de l'observació presencial. Els emplaçaments o àmbits d'actuació s'indicaran prèviament per la Direcció de Serveis Jurídics i Inspecció del districte. Abans de l'inici d'alguna campanya, les persones responsables de l'Ajuntament facilitaran al proveïdor un llistat tancat d'emplaçaments o àmbit d'activitats què s'han de sotmetre a comprovació i / o visualització.
- Les tasques de visualització i/o comprovació d'emplaçaments a la via pública **consistiran en:**
  - a)** Verificació de les dades predeterminades en els emplaçaments marcats pel Districte, mitjançant **l'observació presencial** dels mateixos
  - b) Conversa amb el veïnatge i/o les persones ocupants de l'emplaçament**, si s'escau, per tal de completar la comprovació, amb possibilitat de fer entrega de tríptics i fulls informatius.
  - c) Emplenament de les fitxes / qüestionaris** previstes en aquest plec
  - d)** Realització de **fotografies**
  - e) Comunicació amb el contacte indicat pel Districte** en cas de detectar in situ fets que faci necessari la intervenció de funcionaris públics.
- Les comprovacions es realitzaran individualment, a excepció d'aquelles que l'empresa adjudicatària valori què, per algun àmbit territorial específic, franja horària, la necessitat de suport, o d'altres circumstàncies, calgui fer-les en parella, per tal d'evitar possibles incidències i facilitar la captació de dades. Aquesta excepció haurà d'estar justificada a l'informe d'incidències previst en aquest plec.
- El servei es durà a terme també a les següents **franges horàries:**
  - De dilluns a divendres no festius (de 8 a 22 h)
  - Dissabtes, diumenges i festius en torns de matí (de 8 a 11 h.) i de tarda (de 19 a 21h)



El Districte de Ciutat Vella podrà adaptar la planificació inicial a les necessitats que es vagin produint durant el desenvolupament del contracte, sense que això afecti el preu del contracte ofert per part de l'empresa adjudicatària.

#### **4.1.2: Tasques de gestió**, què consistiran en:

##### **a) Organització** de les visualitzacions / comprovacions i **validació prèvia dels llistats** lliurats pel Districte

Els llistats d'emplaçaments i les preferències per les zones determinades de comprovació en cada moment es proporcionarà per part del districte. No obstant, l'itinerari a seguir per part de la o les persones assignades al contracte serà de lliure confecció d'aquestes i hauran de comptar amb el vist-i-plau dels referents municipals assignats a aquest contracte.

##### **b) Disseny** de la **fitxa qüestionari** – entrevista i/o visualització

- Els continguts i conceptes de la fitxa s'hauran d'adaptar a la normativa i als àmbits de control proposats per l'Ajuntament, i hauran de ser revisats i aprovats pels referents municipals assignats a aquest contracte.
- Com a elements bàsics de la fitxa hauran de constar:
  - núm. expedient
  - barri
  - adreça completa
  - definició de l'activitat
  - dia i hora de la visita realitzada
  - coordenada UTM (per a la seva posterior geolocalització)
  - nom persona identificada i dades (s'haurà de tenir en compte la normativa vigent en matèria de protecció de dades i preveure els consentiments)
  - observacions rellevants

S'haurà d'especificar a la fitxa-qüestionari el material de suport que s'adjunta (bàsicament fotografies)

Si durant l'execució del contracte es considerés necessari introduir millores o recollir altres dades d'interès pel Districte, l'empresa adjudicatària estarà obligat a incloure-ho a la fitxa/qüestionari.

##### **c) Tractament de les dades:** les dades recollides mitjançant les fitxes/qüestionaris hauran de ser tractades de la forma que resulti més útil per a la finalitat d'aquest contracte.

Aquest contracte comporta el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

- Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible):
  - Infraccions: Penals o administratives

Tenint en compte els riscos pels drets i les llibertats dels afectats, el tractament requerit té associat un risc equivalent a la categoria alt tal com té definit el



Responsable de Seguretat Corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **d) Informes**

- **Informes mensuals o de campanyes:** per tal de realitzar el seguiment de l'execució del contracte, el proveïdor haurà de trametre informes mensuals de resultats a les persones referents del Districte, amb un anàlisi individualitzat per visualitzacions realitzades, amb fotografies adjuntes, i amb les incidències més destacables (per exemple, adreces desdoblades, habitatges compartimentats en diversos apartaments, situacions d'insalubritat, etc.), amb la finalitat d'introduir les millores que es consideri, si s'escau, i sense que suposi un increment del preu del contracte. Per tant, cada **informe mensual o de campanya**:
  - S'haurà d'**identificar** els **emplaçaments** on s'ha dut a terme la intervenció especificant el tipus d'ocupació **i les fotografies realitzades**.
  - Sempre que sigui necessari, s'inclourà com a **annex** a l'informe el **llistat dels elements sotmesos a comprovació** que requereixin més atenció per part de l'Ajuntament, en funció dels resultats obtinguts.
- A la finalització de l'execució del contracte s'haurà de trametre un **informe final** de resultats a l'Ajuntament. Aquest informe final haurà de contenir:
  - **Resultats per tipologia** (compliment de les condicions de llicència, anàlisi segons la gravetat de l'incompliment, problemàtiques de convivència, o altres circumstàncies que es considerin destacables)
  - **Resultats globals** (anàlisi per barri, anàlisi per Districte, anàlisi per part dels veïns, anàlisi de franja horària, o d'altres agrupacions)

L'Ajuntament podrà demanar informes complementaris, en el termini que s'estableixi des del Districte

## **4.2. VISUALITZACIÓ D'HABITATGES D'ÚS TURÍSTIC (HUTs):**

### **4.2.1. Tasques de visualització / comprovació d'habitatges d'ús turístic:**

- S'utilitzarà la metodologia de l'observació presencial. Els emplaçaments o àmbits d'actuació s'indicaran prèviament pel Districte. Abans de l'inici d'alguna campanya, les persones responsables de l'Ajuntament facilitaran al proveïdor un llistat tancat d'emplaçaments o àmbit d'activitats que s'han de sotmetre a comprovació i / o visualització.
- La realització de **cada servei inclourà 4 visites a un mateix emplaçament** d'habitatge d'ús turístic i gestió associada. Es preveu que cada visita i gestió posterior tingui una durada de 1h15minuts. Pel que, la durada total del servei d'un mateix emplaçament serà aproximadament de 5hores.
- El servei es realitzarà en les següents **franges horàries**:
  - De dilluns a divendres no festius (de 8 a 22 h)
  - Dissabtes, diumenges i festius en torns de matí (de 8 a 11 h) i de tarda (de 19 a 21h)



- Respecte a les 4 visites que caldrà fer a un mateix emplaçament:
  - Una haurà de ser obligatòria en horari de 8 a 10 h. o de 20 a 22 h.
  - Una haurà de ser obligatòria en dissabte, diumenge o festiu, en l'horari especificat.
- Les **tasques** de visualització i/o comprovació consistiran en:
  - a)** Verificació de les dades predeterminades en els emplaçaments marcats pel Districte, mitjançant l'**observació presencial** dels mateixos.
  - b) Conversa amb el veïnatge i/o les persones ocupants** de l'emplaçament, si s'escau, per tal de completar la comprovació, amb possibilitat de fer entrega de tríptics i fulls informatius.
  - c) Emplenament de les fitxes / qüestionaris** previstes en aquest plec.
  - d)** Realització de **fotografies**.
  - e) Comunicació amb el contacte indicat pel Districte en cas** de detectar in situ fets que faci necessari la **intervenció** de funcionaris públics.

A fi d'evitar possibles incidències i facilitar la captació de dades, el servei de visualització/comprovació d'habitatges d'ús turístic (HUTs) **es realitzarà en parella**. Excepcionalment i de manera justificada, l'empresa podrà comunicar una organització diferent de l'equip de treball, la qual haurà de ser degudament justificada i aprovada pel personal tècnic del Districte, abans de dur-se a terme.

El Districte de Ciutat Vella podrà adaptar la planificació inicial a les necessitats que es vagin produint durant el desenvolupament del contracte, sense que això afecti el preu del contracte ofert per part de l'empresa adjudicatària.

#### **4.2.2: Tasques de gestió**, què consistiran en:

##### **a) Organització** de les visualitzacions / comprovacions i **validació prèvia dels llistats** lliurats pel Districte

Els llistats d'emplaçaments i les preferències per les zones determinades de comprovació en cada moment es proporcionarà per part del districte. No obstant, l'itinerari a seguir per part de la o les persones assignades al contracte serà de lliure confecció d'aquestes i hauran de comptar amb el vistiplau dels referents municipals assignats a aquest contracte.

##### **b) Disseny de la fitxa qüestionari** – entrevista i/o visualització

- Els continguts i conceptes de la fitxa s'hauran d'adaptar a la normativa i als àmbits de control proposats per l'Ajuntament, i hauran de ser revisats i aprovats pels referents municipals assignats a aquest contracte.
- Com a elements bàsics de la fitxa hauran de constar:



- núm. expedient
- barri
- adreça completa
- definició de l'activitat
- dia i hora de la visita realitzada
- coordenada UTM (per a la seva posterior geolocalització)
- nom persona identificada i dades (s'haurà de tenir en compte la normativa vigent en matèria de protecció de dades i preveure els consentiments)
- observacions rellevants
- especificar a la fitxa-qüestionari el material de suport que s'adjunta (bàsicament fotografies)

Si durant l'execució del contracte es considerés necessari introduir millores o recollir altres dades d'interès pel Districte, l'empresa adjudicatària estarà obligat a incloure-ho a la fitxa/qüestionari.

**c) Tractament de les dades:** les dades recollides mitjançant les fitxes/qüestionaris hauran de ser tractades de la forma que resulti més útil per a la finalitat d'aquest contracte.

Aquest contracte comporta el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

- Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible):
  - Infraccions: Penals o administratives

Tenint en compte els riscos pels drets i les llibertats dels afectats, el tractament requerit té associat un risc equivalent a la categoria alt tal com té definit el Responsable de Seguretat Corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **d) Informes**

- **Informes mensuals de seguiment o de campanyes:** per tal de realitzar el seguiment de l'execució del contracte, el proveïdor haurà de trametre informes mensuals de resultats a les persones referents del Districte, amb un anàlisi individualitzat per visualitzacions realitzades, amb fotografies adjuntes, i amb les incidències més destacables (per exemple, adreces desdoblades, habitatges compartimentats en diversos apartaments, situacions d'insalubritat, etc.), amb la finalitat d'introduir les millores que es consideri, si s'escau, i sense que suposi un increment del preu del contracte. Per tant, cada **informe mensual de seguiment o de campanya:**

- Haurà de **distingir entre HUT sense llicència verificats i no verificats.** S'inclourà un llistat de tots ells i es detallaran dades sobre habitatges que no funcionen com a HUT, però se sospita que podrien arribar a tenir aquest ús en un futur immediat, i dels que no s'ha fet la comprovació. També s'exposaran les dades recollides sobre els turistes localitzats.
- Sempre que sigui necessari, s'inclourà com a **annex** a l'informe el **llistat dels elements sotmesos a comprovació** que requereixin més atenció per part de l'Ajuntament, en funció dels resultats obtinguts.



- A la finalització de l'execució del contracte s'haurà de trametre un **informe final** de resultats a l'Ajuntament. Aquest informe final haurà de contenir :
  - **Resultats per tipologia:** compliment de les condicions de llicència, anàlisi segons la gravetat de l'incompliment, problemàtiques de convivència, o altres circumstàncies que es considerin destacables.
  - **Resultats globals:** anàlisi per barri, anàlisi per Districte, anàlisi per part dels veïns, anàlisi de franja horària, o d'altres agrupacions.

L'Ajuntament podrà demanar informes complementaris, en el termini que s'estableixi des del Districte.

### **4.3. VISUALITZACIONS D'EMPLAÇAMENTS DELS NOUS COMUNICATS D'ACTIVITATS:**

#### **4.3.1: Tasques de visualització/comprovació dels nous comunicats d'activitats**

- S'utilitzarà la metodologia de l'observació presencial. Els emplaçaments o àmbits d'actuació s'indicaran prèviament pel departament de Llicències del districte. Abans de l'inici d'alguna campanya, les persones responsables de l'Ajuntament facilitaran al proveïdor un llistat tancat d'emplaçaments o àmbit d'activitats que s'han de sotmetre a comprovació i / o visualització.
- El servei es durà a terme també a les següents **franges horàries:**
  - De dilluns a divendres d'11 a 20 hores

El Districte de Ciutat Vella podrà adaptar la planificació inicial a les necessitats que es vagin produint durant el desenvolupament del contracte, sense que això afecti el preu del contracte ofert per part de l'empresa adjudicatària.

- Les **tasques** de visualització i/o comprovació d'emplaçaments dels nous comunicats **consistiran en:**
  - a) Verificació de les dades predeterminades en els emplaçaments marcats pel Districte, mitjançant l'**observació presencial** dels mateixos. El Districte facilitarà un llistat de noves activitats a visualitzar / comprovar, indicant el número de la nova llicència, el seu emplaçament i el tipus d'activitat, en format Excel.
  - b) Realització de **fotografies de cadascun dels locals de la finca individualment, i pels diferents carrers en cas de ser locals cantoners, i de total la planta baixa de l'edifici on es veuen tots els locals.**
  - c) **En els casos que no quedi clar** a quin local correspon la nova activitat implantada, s'haurà de **verificar la llicència d'activitats a tots els locals de la finca.** El Districte facilitarà la documentació necessària per tal de poder realitzar aquesta petició en tots els casos i un model de llicència per reconèixer-la.
  - d) **Comunicació amb el contacte indicat pel Districte** en cas de detectar in situ



fets que faci necessari la intervenció de funcionaris públics.

Les comprovacions es realitzaran individualment, a excepció d'aquelles que l'empresa adjudicatària valori què, per algun àmbit territorial específic, franja horària, la necessitat de suport, o d'altres circumstàncies, calgui fer-les en parella, per tal d'evitar possibles incidències i facilitar la captació de dades. Aquesta excepció haurà d'estar justificada a l'informe d'incidències previst en aquest plec.

No es faran comprovacions de noves activitats durant el mes d'agost i durant les vacances de Nadal, per tal de minimitzar el nombre de locals tancats.

#### **4.3.2: Tasques de gestió**, què consistiran en:

##### **a) Organització** de les visualitzacions / comprovacions i **validació prèvia del llistat** lliurat pel Districte

Els llistats d'emplaçaments i les preferències per les zones determinades de comprovació en cada moment es proporcionarà per part del districte. No obstant, l'itinerari a seguir per part de la o les persones assignades al contracte serà de lliure confecció d'aquestes i hauran de comptar amb el vistiplau dels referents municipals assignats a aquest contracte.

##### **b) Nomenar cadascuna de les fotografies** preses a la visualització / comprovació amb els següents elements:

- Nom de l'activitat
- Carrer i número
- Número de la fotografia de la mateixa adreça, en cas que hi hagi més d'una

##### **c) Aportar un llistat**, en format Excel, de les activitats comprovades, on s'indiqui a les diferents columnes els següents conceptes mínims, entre d'altres que es puguin considerar necessaris:

- núm. expedient llicència a comprovar (facilitada pel Districte)
- tipus d'activitat de la nova llicència a comprovar (facilitada pel Districte)
- adreça completa (nom, carrer i número)
- dia i hora de la visita realitzada
- número de locals de la finca
- noms comercials de cadascun dels locals de la finca
- nom del nou local identificat (el del nou expedient de llicència).
- Incidències / observacions rellevants (local tancat, no faciliten la llicència, l'activitat no es correspon amb el comunicat, etc.)

Si durant l'execució del contracte es considerés necessari introduir millores o recollir altres dades d'interès pel Districte, l'adjudicatari estarà obligat a incloure-ho a la fitxa/qüestionari.

##### **d) Tractament de les dades:** les dades recollides mitjançant les fitxes/qüestionaris hauran de ser tractades de la forma que resulti més útil per a la finalitat d'aquest contracte.

Aquest contracte comporta el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:



- Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible):
  - Infraccions: Penals o administratives

Tenint en compte els riscos pels drets i les llibertats dels afectats, el tractament requerit té associat un risc equivalent a la categoria alt tal com té definit el Responsable de Seguretat Corporativa de l'Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament podrà demanar informes complementaris, en el termini que s'estableixi des del Districte.

## **5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte, amb personal qualificat i format durant el temps que duri el contracte. Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat i contractat per l'empresa adjudicatària.

Pel correcte funcionament del servei es preveu els següents perfils professionals:

- Tècnic/a auxiliar (enquestador/a) per realitzar serveis de Visualització d'emplaçaments a la via pública
- Tècnic/a auxiliar (enquestador/a) per realitzar serveis de Visualització d'habitatges d'ús turístic (HUTs). Ateses les circumstàncies específiques del servei, i tal i com s'especifica a l'apartat 4.2.1. del present plec, aquest servei es prestarà en equips de dos professionals.
- Tècnic/a auxiliar (enquestador/a) per realitzar serveis de Visualització d'emplaçaments dels nous comunicats d'activitats
- El personal de gestió necessari per dur a terme les tasques administratives, d'anàlisi de les comprovacions i els informes, que podrà ser el mateix equip, a criteri de l'adjudicatària.

El personal ha de complir les següents característiques:

- Haver obtingut certificat d'ESO o superior.
- Idioma anglès parlat, amb fluïdesa per la conversa.
- Coneixements d'ofimàtica a nivell d'usuari.

El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret de sol·licitar el canvi de les persones destinades a aquest servei, cas que aquestes no compleixin els criteris definits en aquest contracte, quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'empresa adjudicatària amb un temps màxim de 24 hores.

L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal que presti ordinàriament el servei, cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc.) que impossibiliti la seva presència en el



lloc de treball. Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a fer qualsevol suplència i haurà de complir amb la sessió de formació per la comprovació de les noves activitats.

## **6. RECURSOS MATERIALS**

Per poder realitzar els treballs, l'equip de visualitzadors haurà de portar, a càrrec de l'empresa adjudicatària:

- a) Acreditació** o identificació personalitzada visible i/o aquella distinció que es consideri adient, com armilles o d'altres.
- b) Fitxes** entrevistes / qüestionaris de cada tipologia, segons l'operació prevista o el llistat de les noves activitats facilitat pel districte.
- c) Telèfon mòbil amb dades i càmera fotogràfica:**  
La càmera fotogràfica s'utilitzarà per a l'enregistrament de suport de les comprovacions realitzades. Per exemple s'enregistrarà fotografia del contracte de lloguer que es pugui al·legar per part de l'ocupant que es trobi a l'habitatge, per justificar que no és un habitatge turístic. A la comprovació de les activitats, es prendran fotografies de les eventuais infraccions detectades a la via pública i a la comprovació de les noves activitats es prendran fotografies d'acord amb les pautes de l'apartat 4.3.

El telèfon s'utilitzarà per poder resoldre dubtes i incidències en qualsevol moment amb la persona responsable de l'empresa adjudicatària.

## **7. FACTURACIÓ**

El preu a abonar a l'empresa adjudicatària es correspondrà amb l'import de les comandes fetes, d'acord amb els preus màxims dels diferents serveis que figuren en aquest plec, o els que hagi proposat l'empresa adjudicatària, en el cas de què siguin menors.

### **L'empresa adjudicatària presentarà, mensualment, dues factures:**

- una on figurin les comandes de Visualització d'emplaçaments a la via pública i Comprovació d'habitatges d'ús turístic;
- una altra factura on haurà de constar-hi les comandes de Comprovació de noves activitats.

Ambdues factures hauran de desglossar el nom i nombre de serveis efectuats en el transcurs del mes.

En el cas de serveis de comprovació d'habitatges d'ús turístic el servei es donarà per finalitzat un cop hagi estat realitzada l'última visita a l'emplaçament.



## **8. PLA DE FORMACIÓ**

Paral·lelament a l'inici dels serveis, l'empresa adjudicatària realitzarà un període de formació d'almenys 10 hores al personal que realitzarà els serveis

La **formació** d'aquest personal haurà d'incloure, obligatòriament i entre d'altres, les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals, la normativa del civisme, habilitats d'interlocució i mediació, el coneixement del territori i dels seus serveis municipals, i el coneixement de la normativa aplicable, segons l'objecte del contracte.

La formació específica a realitzar haurà de contenir:

- . *l'objectiu del treball i la metodologia a desenvolupar*
- . *ítems a observar i preguntes a formular*
- . *instruccions sobre l'obtenció del material de suport (fotografies principalment)*
- . *informació de caire tècnic si l'operació ho requereix*
- . *nocions sobre com adreçar-se als ciutadans*
- . *formació en l'eina prevista per a la recollida de la informació*
- . *explicació dels terminis del projecte*
- . *organització general*
- . *resolució de conflictes i d'incidències*

A l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el pla de formació, d'acord amb el que estableix el present plec i les millores proposades, on hi figuri el detall del contingut. Aquest pla de formació haurà de ser aprovat pel personal tècnic del Districte prèviament a la seva impartició.

Pel que respecta a la **comprovació de noves activitats**, el Districte facilitarà una Guia amb els protocols d'actuació i seguiment a l'empresa adjudicatària, qui serà la responsable de facilitar-la al personal adscrit al servei i assegurar-se que compleixen amb el protocol establert.

## **9. COORDINACIÓ DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària nomenarà una persona coordinadora, al seu càrrec, que vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant al seu personal de les característiques, protocols i actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte. A més, serà la persona encarregada de presentar la documentació que es detalla a continuació i assistir a les reunions de coordinació amb el personal tècnic del Districte.

### **Informes**

L'empresa adjudicatària haurà de reportar periòdicament els següents **informes** detallats a la clàusula 4 del present plec:



#### Mensualment

- Informe de seguiment o campanya relatiu al servei de **visualització/comprovació d'activitats existents a la via pública**, i d'acord amb els paràmetres descrits a la clàusula 4.1.
- Informe de seguiment o campanya relatiu al servei de **visualització / comprovació d'habitatges d'ús turístic**, i d'acord amb els paràmetres descrits a la clàusula 4.2

#### Anualment (a la finalització de l'execució contracte)

- Informe final relatiu al servei de **visualització/comprovació d'activitats existents a la via pública**, i d'acord amb els paràmetres descrits a la clàusula 4.1.
- Informe final relatiu al servei de **visualització / comprovació d'habitatges d'ús turístic**, i d'acord amb els paràmetres descrits a la clàusula 4.2

A més d'aquests informes, el Districte podrà sol·licitar la presentació d'informes ad-hoc, cas en que el termini de presentació serà acordat per l'empresa adjudicatària i el personal referent de l'Ajuntament.

### **Reunions de coordinació**

Mensualment, la persona coordinadora del servei i el personal referent del Districte de Ciutat Vella es reuniran per traspasar la informació relativa als diferents serveis, així com analitzar i avaluar la bona marxa del contracte, estudiar les incidències aportades, i introduir les correccions que calguin.

A més a més, la persona coordinadora aportarà al personal referent del Districte la calendarització dels diferents serveis segons horaris i emplaçaments a observar, d'acord amb la demanda efectuada pel Districte. El referent del Districte supervisarà l'execució del contracte, amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions.

L'empresa adjudicatària facilitarà al Districte de Ciutat Vella un número de telèfon directe de contacte amb la persona coordinadora del servei, a fi i efecte de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

La persona coordinadora podrà ser convocat a assistir als òrgans de participació o reunions tècniques que tinguin a veure amb els conflictes objecte de la seva intervenció.

En tot moment els tècnics del Districte podran acompanyar els visualitzadors durant el desenvolupament del treball de camp, i revisar la informació recollida.

En el termini de **quinze dies des de la finalització del contracte**, l'empresa adjudicatària lliurarà al Districte **l'informe final o memòria**, valorant tot el període d'intervenció amb informació exhaustiva de la realitat dels diferents emplaçaments on s'ha actuat.

L'empresa adjudicatària es compromet a dotar del material i suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta prestació del servei, i que ve relacionat a l'apartat 6 d'aquests plecs (materials).



L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la coordinació sistemàtica de l'equip de visualitzadors amb els diferents serveis i equipaments municipals del territori.

## **10. CONFIDENCIALITAT**

L'entitat adjudicatària ha de garantir l'absoluta confidencialitat sobre la totalitat de les dades i informacions obtingudes i generades durant l'execució del present projecte, compromentent-se a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar el servei encarregat. Aquesta obligació ve desenvolupada en el plec de clàusules administratives

## **11. DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ**

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona la titularitat de qualsevol documentació escrita o audiovisual, així com les eines i materials derivats de l'activitat.