

CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL I MANUTENCIÓ DE PERSONES I FAMÍLIES EN HOSTALS, PENSIONS I D'ALTRES ALLOTJAMENTS A BARCELONA I PART DE LA SEVA ÀREA METROPOLITANA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI	5
2.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte	5
2.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar	6
2.3 Persones destinatàries del servei	8
2.4 Objectius del servei	9
2.5 Característiques dels allotjaments	10
2.6 Seguiment de les persones usuàries i de la qualitat de l'allotjament	14
2.7 Serveis municipals referents o prescriptors del servei d'allotjament i manutenció	19
2.8 Personal autoritzat a prescriure el servei.....	20
2.9 Procediment de proveïment dels allotjaments.....	20
2.10 Sistemes informació	24
2.11 Recursos materials assignats al contracte	31
2.12 Recursos humans assignats al contracte	32
CLÀUSULA 3.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ.....	33
3.1. Qualitat dels serveis i dels allotjaments	33
3.2. Indicadors.....	33
3.3. Informes.....	34
3.4. Avaluació de satisfacció de les persones usuàries.....	35
3.5. Garantia de places.....	35
CLÀUSULA 4. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS.....	36
CLÀUSULA 5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	37
CLÀUSULA 6. CONTROL DELS PREUS APLICATS.....	38
CLÀUSULA 7. SEGURETAT	38
CLÀUSULA 8. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE	51
CLÀUSULA 9. ASSEGURANCES.....	51

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la selecció per part de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant IMSS) d'un proveïdor que s'encarregui dels tràmits d'intermediació en la cerca d'allotjaments temporals i seguiment de les persones allotjades en relació a la provisió durant un temps limitat d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals) de la ciutat de Barcelona i rodalies (equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona¹) i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona¹ (veure clàusula 2.5) per cobrir les necessitats d'acolliment temporal, urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat amb les següents característiques:

- Dones víctimes de violència masclista (VM) i intrafamiliar, llurs fills i filles i/o d'altres familiars a càrrec, si s'escau.
- Dones i persones trans en entorns de prostitució i situació vulnerable i llurs fills i filles
- Persones víctimes de tràfic d'éssers humans (TEH), i llurs fills i filles, si escau.
- Famílies amb menors en situació d'exclusió residencial o sense llar.
- Persones en situació d'exclusió residencial valorades des dels serveis socials com a vulnerables:
 - o Unitats de convivència formada per persones majors de 65 anys.
 - o Existència de menors d'edat i dones embarassades.
 - o Existència de persones amb discapacitat o presència de malaltia greu.
 - o Existència de persones amb trastorns mentals.
 - o Vulnerabilitat econòmica segons paràmetres de la Llei 24/2015 de 29 de Juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència a l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
 - o Persones migrades i refugiades
 - o Altres situacions a criteri dels i les professionals.

Aquestes necessitats d'acolliment es cobriran amb una estada temporal limitada a 6 mesos amb les excepcions que es contemplin en aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant PPTP).

Les tasques i funcions que ha d'assumir l'adjudicatària són:

- Gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals amb els serveis bàsics i complementaris detallats a les clàusules 2.1 i 2.2,

¹ <https://www.atm.cat/web/ca/zonificacio.php>

respectivament d'aquest plec, tot garantint que els establiments compleixen els requisits, condicions i característiques establerts a la clàusula 2.5 d'aquest plec.

- Seguiment de les persones usuàries als allotjaments, en la forma que s'indica a la clàusula 2.6 d'aquest plec, així com a la prestació, seguiment i gestió general del servei d'allotjament en coordinació contínua amb els responsables i professionals municipals referents o prescriptors.
- Compliment de la resta d'obligacions incloses en aquest plec i al plec de clàusules administratives particulars (en endavant PPTP).

Els serveis bàsics inclosos que haurà de prestar el proveïdor d'establiments d'allotjament seleccionat són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació.

Els serveis complementaris estaran conformats pel servei de bugaderia, per un servei de transport en casos específics, i d'altres serveis complementaris indicats a la clàusula 2.2 d'aquest plec.

El CPV corresponent és els següent:

- 63510000-7: Serveis d'agències de viatges i serveis similars

És un contracte dels inclosos a l'Annex IV LCSP.

En l'execució d'aquest contracte no serà d'aplicació l'impost sobre les estades en establiments turístics, aprovat per la Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni, en ésser d'aplicació l'exempció prevista a l'article 27.1 de l'esmentada Llei.

A més dels serveis purament d'allotjament i manutenció, la vessant social que justifica la utilitat pública del present contracte és de vital importància i, per tant, configura en una major proporció l'objecte d'aquest contracte, ja que és absolutament necessària per assolir l'objectiu social perseguit amb l'allotjament de les famílies i persones vulnerables que conformen el seu *target*.

En aquest sentit, el nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones usuàries del servei ha de ser compatible amb un allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establerts a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories. A més del compliment dels imperatius legals pel que fa a les característiques i qualitat dels serveis, l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques per avaluar que els establiments siguin efectivament dignes per complir amb l'objectiu social del contracte i un informe periòdic sobre la qualitat dels establiments contractats. L'IMI, per la seva part, es reserva també la potestat d'inspeccionar dits establiment per comprovar aquests requisits de qualitat.

Així mateix, en aquest plec es recullen detalladament les característiques i requisits que han de reunir els allotjaments i els serveis vinculats i que, juntament amb el compliment dels estàndards de qualitat establert a la normativa anterior i aspectes com la neteja, bon tracte personal, qualitat del seguiment de les persones usuàries, entre

d'altres, han de permetre que el nivell de qualitat sigui compatible amb un allotjament digne i uns serveis socials d'excel·lència associats.

Dites característiques també són compatibles amb els requisits nacionals i internacionals que determinen que els allotjaments puguin ser considerats legalment com a habitatges dignes o compleixin amb els estàndards del dret a l'habitatge consagrat al nostre ordenament jurídic per mandat constitucional a l'article 47 que estableix que "tots els espanyols tindran dret a l'habitatge digne i adequat...".

Internacionalment l'ONU marca uns criteris generals que ens pot orientar a determinar què es considera un allotjament digne:

a) Seguretat jurídica de la tinença: amb les diverses modalitats que permeten disposar d'un habitatge (arrendament, propietat,...), però, que en qualsevol cas totes les persones han de beneficiar-se de la protecció legal contra els desnonaments i altres amenaces que afectin la pèrdua de l'habitatge i a rebre atenció pública en aquestes circumstàncies.

b) Despeses suportables o assequibilitat: les despeses relacionades amb l'habitatge no han d'impedir poder satisfer la resta de les necessitats bàsiques o drets humans, com el menjar, el vestir, l'educació, etc.

c) Habitabilitat: l'habitatge no és adequat si no comprèn seguretat física, espai suficient, protecció contra el fred, la pluja, la humitat i altres elements externs.

d) Disponibilitat dels serveis, materials i infraestructures: els habitants han de tenir accés a aigua potable, llum elèctrica o gas, gestió de residus, etc.

e) Accessibilitat: l'habitatge ha de tenir en compte les necessitats específiques dels grups desfavorits o marginats.

f) Lloc o ubicació: fa referència a la ubicació del mateix habitatge, que ha de permetre la facilitat d'accés a l'atenció sanitària, educació, serveis socials, entre d'altres, i evitar la proximitat amb els focus de contaminació.

g) Adequació cultural: l'habitatge ha de respectar i tenir en compte l'expressió de la identitat cultural.

Però, aquests atributs constitueixen un comú denominador aplicable a tots els països independentment del seu nivell de desenvolupament econòmic i social i, per tant, són característiques bàsiques necessàries, però no suficients, per a països com el nostre amb un nivell avançat de desenvolupament social que obliga a les administracions públiques a ser més exigents amb els estàndards aplicats. A tall d'exemple, a més de protecció contra el fred, com criteri contemplat per la ONU, podem sumar també com a element configurador d'un allotjament digne el fet que ofereixi una correcta protecció contra la calor, aspecte que s'ha de tenir molt present en els allotjaments objecte del present contracte en un escenari d'onades de calor cada vegada més freqüents a la nostra ciutat, i que tenen un major impacte precisament en els col·lectius més vulnerables que constitueixen el perfil majoritari de les persones usuàries del servei.

La nostra normativa és molt exigent quant a l'obligatorietat de complir uns determinats requisits tècnics que garanteixin l'habitabilitat tant dels allotjaments privats com dels establiments d'ús turístic, comprovada constantment pels serveis públics d'inspecció. Cobertes en el nostre entorn les condicions mínimes d'habitabilitat dels establiments i les condicions físiques i de manteniment dels mateixos, prou regulades i fiscalitzades en la normativa, la dimensió social de qualitat del present contracte i el seguiment personalitzat de les persones usuàries atenent a les seves característiques socials i necessitats específiques contribueix a incrementar la dignificació del servei d'allotjament. És per això que en aquest contracte el seguiment personalitzat de cada persona usuària i família per professionals i els serveis socials d'alta qualitat proporcionats tenen el mateix pes específic que la provisió dels allotjaments.

Per últim, la temporalitat de l'estada en allotjaments objecte d'aquest contracte limitada a un màxim de 6 mesos és un element important per dignificar el servei. Aquests tipus d'allotjaments, si compleixen les condicions del present contracte, poden considerar-se una solució adequada durant un temps limitat, però si l'estada es perllonga massa aquesta solució ja no és tan òptima.

És per això, que des de l'àmbit municipal som conscients que les solucions pal·liatives de situacions d'urgència consistents en establiments provisionals no poden substituir la necessitat social de país de fomentar, des de totes les administracions públiques, la disponibilitat d'habitatge social assequible i suficient amb fórmules més permanents i a l'abast de tota la població.

Per últim, donat l'alt percentatge de persones usuàries d'aquest servei que tenen un origen estranger provinent de països des dels que arriben els principals fluxos migratoris a la nostra ciutat, és un element essencial de l'objecte del contracte, i un factor clau de l'èxit del servei, el fet de que l'equip de l'adjudicatària de seguiment social a aquestes persones tingui una important composició multicultural. Per a garantir-ho, en el present contracte es contempla el foment de la multiculturalitat i la contractació laboral diversa, tant com a condició especial d'execució d'obligatori compliment per a l'adjudicatària, com a factor puntuable en la valoració de les ofertes dels licitadors.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

Tant la qualitat dels serveis bàsics d'allotjament i mantenició com dels serveis complementaris que els establiments puguin oferir a les persones usuàries han de proporcionar a les famílies i persones vulnerables un allotjament digne que pugui contribuir a resoldre adequadament les seves necessitats materials i socials de manera temporal, especialment si es tracta de famílies amb nens, en tant no accedeixin a solucions habitacionals permanents.

En aquest sentit, les característiques dels serveis bàsics i dels complementaris que s'establen per aquest contracte són:

2.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte

ALLOTJAMENT i MANUTENCIÓ: en hotels, hostals, pensions i allotjaments similars, es contemplaran els diferents règims d'estada:

- només allotjament (NA)
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP) i
- pensió completa (PC) (que inclourà berenar pels menors de 13 anys)

L'establiment haurà de proporcionar com a servei bàsic, sabó de mà i corporal a més de roba de llit i tovalloles.

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365 dies) les 24h. L'adjudicatària disposarà, per tant, d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i mantenició realitzades pels serveis i departaments detallats a la clàusula 2.7 d'aquest plec.

Per a altres tipus d'allotjaments com apartaments i habitatges d'ús turístic amb cuina, apartaments, albergs i cases de colònies amb cuina compartida i/o sala menjador compartida, lloguers d'habitatges, entre d'altres, els serveis bàsics objecte d'aquest contracte inclourà l'ús de la cuina i estris de cuina, tant les de règim exclusiu com les compartides, així com d'altres elements com sales compartides, etc.

En els allotjaments que no tinguin el servei de mitja pensió o pensió completa i només ofereixin allotjament o allotjament i esmorzar el servei d'alimentació s'oferirà mitjançant la xarxa de restaurants properes a l'establiment.

En qualsevol cas, el règim de manutenció ha de garantir les necessitats d'alimentació per raons de salut (sense sal, triturat, sense gluten...), així com les necessitats religioses i culturals (menjar halal, vegetarià, etc.).

L'adjudicatària haurà de comunicar les absències de pernотacions, així com també la no utilització de regim d'alimentació establert (AD,MP, PC) i indicar-ne el motiu que ho justifiqui. En el cas d'apartaments, habitatges turístics i habitatges en règim d'arrendament, l'adjudicatària haurà d'establir un sistema de control per conèixer les absències.

Tenint present que el servei d'allotjament és temporal i per un màxim de 6 mesos, tret que el/la tècnic/a municipal o el responsable del servei social referent prescriu un servei més llarg, l'adjudicatària implementarà un sistema d'alarma que avisarà automàticament amb un mínim d'1 mes d'antelació abans d'arribar a aquest termini màxim i que es posi en coneixement de les persones usuàries amb aquesta antelació de la finalització de l'estada.

2.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar

Es requerirà que els establiments que l'adjudicatària cerqui tinguin la major quantitat possible de serveis complementaris de qualitat dintre de la seva categoria i aquests siguin adients i estiguin adaptats a les característiques, necessitats i situació social de les persones usuàries o beneficiaris.

Aquests serveis són:

- **BUGADERIA:** Servei de bugaderia amb sabó de neteja per a la roba personal de les persones allotjades, prèvia sol·licitud del servei derivant, amb càrrec a la factura corresponent. El servei de bugaderia resta únicament en aquells casos que es consideri necessari prestar i que el servei derivant realitzi la sol·licitud corresponent. També en els casos que l'establiment l'exigeixi de forma obligatòria per dur a terme l'allotjament. En totes dues situacions s'estableixen el nombre de bugades següent:
 - De 1 a 2 persones, 1 bugada setmanal
 - De 3 a 4 persones, 2 bugades setmanals
 - De 5 a 6 persones, 3 bugades setmanals
 - Mes de 6 persones, 4 bugades setmanals

Si es justifica la necessitat, i atenent a cada cas en concret, es podran realitzar més bugades extra prèvia autorització expressa del tècnic social municipal o responsable municipal del servei referent (especialment amb famílies amb infants o persones grans a càrrec).

- **TRANSPORT A L'ALLOTJAMENT ASSIGNAT:** En les següents situacions i quan el servei derivant ho consideri necessari i ho sol·liciti, l'adjudicatària assumirà el transport de les persones i famílies junt amb les seves pertinences en els següents casos:
 - En situacions de persones d'alta vulnerabilitat econòmica amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, l'adjudicatària facilitarà un servei de transport pel trasllat de les persones i fills/es si s'escau a l'allotjament, sempre a petició del responsable del servei municipal demandant.
 - En situacions de desnonaments o trasllats conflictius entre allotjaments o d'altres situacions conflictives, en les que el responsable municipal del servei referent o prescriptor consideri imprescindible el transport.
 - Quan el canvi d'allotjament sigui motivat per la gestió de la central de reserves i no respongui a una petició dels serveis municipal referents, l'adjudicatària facilitarà un servei de transport pel trasllat de la persona o unitat familiar allotjada.

El temps de resposta per aquest servei complementari de transport s'estableix en 1 hora des de la petició, que es veurà reduït a 1/2 h. en casos d'allotjaments assignats per situacions d'urgència, com per exemple, en casos de desnonament o similars.

Aquest servei de transport pot variar en funció del municipi de l'allotjament assignat i del nombre de persones, per la qual cosa es diferencien tres modalitats:

- Mod. 1 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 4.
- Mod. 2 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 5 a 8.
- Mod. 3 - L'allotjament es troba a municipis de la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic (veure la clàusula 2.5 d'aquest plec), excepte Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona i l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 8.

En cas de trasllat per canvi d'allotjament per decisió interna de l'adjudicatària, aquest no comporta cap cost addicional a l'Administració.

- **LLIT ADDICIONAL:** En el cas de menors de 13 anys complerts, es podrà demanar el servei d'un llit addicional, si per algun motiu justificat es necessita.

Així mateix, els establiments hauran de proporcionar els següents serveis a les persones usuàries **sense cost addicional per a l'IMSS**.

- **BRESSOL:** en cas d'infants menors de 4 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **LLIT DE BARANES:** en cas d'infants menors de 13 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin.
- **CONSIGNA:** Quan una persona sigui donada de baixa d'un allotjament podrà deixar les seves pertinences al servei de consigna del mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores sempre que sigui necessari, sense que aquest servei suposi cap cost addicional per a l'Administració, d'acord amb un protocol pel manteniment de les pertinences durant 48 h, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini.
Si es justifica la necessitat, i atenent a cada cas en concret, es podrà ampliar el termini de utilització del servei de consigna, prèvia autorització expressa del responsable del servei referent.
- **ALIMENTACIÓ ADDICIONAL:** En cas d'infants menors de 13 anys, es podrà demanar el servei de complement a l'alimentació (alimentació específica per nadons) i servei de berenar (dintre de la pensió complerta i sense cost addicional).
- **SERVEI DE MICROONES:** per habitació o d'ús compartit, per escalfar biberons, aigua, llet, menjat preparat, entre d'altres, sense cap cost addicional.
- **DRET A CUINA:** d'ús familiar o particular en cas d'apartaments, o compartida en cas d'albergs, cases de colònies i d'altres allotjament amb cuina pels clients.
- **SALA D'ESTUDI:** Es cas de famílies amb fills en edat escolar obligatòria es podrà demanar un espai a on poder realitzar estudi, deures, entre d'altres, amb accés a internet
- **ACCÈS A FRIGORIFIC:** d'ús familiar en cas d'apartaments familiars o compartit en cas d'albergs, cases de colònies i d'altres allotjament que en disposin.

2.3 Persones destinatàries del servei

Es tracta de persones ateses pels serveis socials municipals referents o prescriptors que, bé per causes imprevistes com les urgències i emergències socials, bé per situacions conjunturals o estructurals, no disposen en aquell moment d'allotjament ni d'ingressos econòmics per pagar-ho, ni de suport familiar o xarxa de coneguts que els puguin acollir per fer front a la situació. És aleshores quan, a criteri dels i de les professionals dels serveis socials derivants, s'ofereix un allotjament amb caràcter

temporal mentre la persona cerca una alternativa que suposi una solució a més llarg termini amb el suport dels i de les professionals.

En qualsevol cas, les característiques i serveis dels allotjaments proporcionats per l'adjudicatària hauran de respondre a les necessitats i situacions especials de les persones usuàries: inexistència de barreres arquitectòniques, persones amb disminucions o dependència, necessitats especials d'infants amb diversitat funcional, persones amb dificultats de convivència, entre d'altres, per tal d'oferir espais i serveis que es puguin ajustar als requeriments de les persones a allotjar, tant en un primer moment d'urgència com posteriorment.

En aquest sentit, el/la tècnic/a municipal del servei referent o prescriptor (servei derivant) detallarà en una fitxa de sol·licitud del servei les característiques i necessitats específiques de les persones usuàries com persones grans amb o sense dependència que no poden tenir barreres arquitectòniques, persones amb malalties orgàniques o en procés de recuperació post-hospitalària, persones de difícil convivència per addiccions, hàbits de vida o possible malaltia mental no diagnosticada, mares amb nadons, famílies nombroses, persones amb cadira de rodes, persones amb necessitat d'aparells d'oxigen, persones amb barreres idiomàtiques, entre d'altres.

Per la seva banda, l'adjudicatària disposarà d'una relació categoritzada d'establiments que responguin a les diverses característiques requerides i necessitats més habituals de les persones usuàries d'aquest servei.

2.4 Objectius del servei

Encara que l'objectiu bàsic del present contracte és la cobertura d'una necessitat peremptòria d'allotjament temporal de les persones usuàries que han patit una situació sobrevinguda d'emergència social o econòmica que ha originat que temporalment es vegin privats d'un lloc on viure, aquest servei té altres derivades menys tangibles que el mer allotjament, doncs persegueix un seguit d'objectius de caràcter social que es treballaran tot aprofitant l'estada de les persones usuàries en els allotjaments temporals proporcionats en un entorn estable i controlat mentre duri la situació, i que serviran per preparar la persona usuària per una solució habitacional definitiva (o menys temporal que la que s'ofereix mitjançant el present servei):

- Oferir un allotjament temporal digne on es pugui desenvolupar una vida familiar estable.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona usuària acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Mantenir el nucli familiar junt, en convivència, respectant un mínim d'una persona adulta a càrrec dels fills i filles (a valorar en cada cas).
- Garantir el dret a la intimitat i la vida privada de les persones usuàries.
- Garantir el dret a l'accés a l'educació dels nens escolaritzats prioritzant els allotjaments a prop dels seus centres educatius i els serveis complementaris d'aquests allotjaments, com sales on els nens puguin estudiar, disponibilitat de taules per fer els deures, accés a internet, entre d'altres.
- Garantir que el servei es respectuós als drets dels infants i dels adolescents recollits a la Llei 14/2010 de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència de la Generalitat
- Afavorir el manteniment de la proximitat de les persones usuàries a les seves xarxes socials i familiars, fent prevaldre els allotjaments propers a l'entorn on

vivia l'usuari o amb una bona comunicació en transport públic (especialment per famílies amb nens/es)

- Oferir un entorn adequat i segur a les famílies usuàries que fomenti la convivència i les relacions amb el seu entorn amb serveis tals com comerços, serveis públics, parcs i jardins, especialment per als nens i gent gran, transports, etc.
- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dintre dels allotjaments i el seu entorn, que preparin a l'usuari per reinserir-se o conviure en entorns més normalitzats i en allotjaments de caràcter menys temporals.
- Garantir la mobilitat de les persones amb disminució.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social municipal.

2.5 Característiques dels allotjaments

Com s'estableix a l'objecte del contracte la tipologia d'establiments d'aquest contracte cobreix una àmplia gamma d'allotjaments: hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals, molts d'ells amb diversos serveis complementaris com l'ús de cuina, frigorífic, microones, entre d'altres.

En el present punt, es detallen les característiques d'aquests allotjaments que han de permetre que l'establiment assoleixi un nivell de qualitat que, juntament amb el compliment dels estàndars de qualitat establert a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística i altra normativa d'habitatge, i aspectes com la neteja, bon tracte personal, qualitat del seguiment, entre d'altres, sigui compatible amb un habitatge o allotjament digne.

Aquesta dignificació de l'allotjament és essencial per assolir la funció pública social del contracte.

Aquests allotjaments han d'estar situats a **Barcelona ciutat** (i, dintre de la ciutat, preferentment en el barri o Districte de les persones usuàries) o, en el seu defecte, a aquelles poblacions de les rodalies que es troben a la **zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic** col·lectiu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis. Els allotjaments estaran preferentment situats a 5 minuts d'alguna parada de transport públic, sempre i quan el servei social municipal referent o prescriptor ho validi.

És important que els allotjaments estiguin preferentment situats a Barcelona ciutat i, en la mesura del possible, s'hauria de mantenir la vinculació de les persones usuàries amb el seu territori habitual (dintre del seu barri o Districte). Aquest requisit serà imprescindible per als casos de famílies amb nens/es en edat escolar per a les quals el servei social derivant estudiarà per a cada cas l'opció recomanada i ho especificarà a la fitxa d'inici del servei: dintre del barri on s'ubiqui l'escola, dintre del mateix districte o dintre de Barcelona ciutat. Haurà de ser específicament aprovat pel servei social municipal referent, quan la situació de l'allotjament estigui fora de la ciutat de Barcelona.

La zona tarifària 1 inclou: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans. També s'aplica, des de l'1 de gener de 2019 la zona tarifària 1 a la resta

d'allotjament haurà d'estar sempre validat pel servei social municipal referent o prescriptor corresponent.

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent. L'adjudicatària haurà de verificar, en cas de dubte, aquest requisit, així com el compliment de la normativa en matèria d'allotjaments turístics. No obstant això, i en els casos en que l'allotjament s'ubiqui a la ciutat de Barcelona, si l'establiment es nega a facilitar aquesta comprovació, l'adjudicatària podrà sol·licitar a l'IMSS la intervenció municipal dels serveis tècnics del Districte corresponent on es localitza l'allotjament per a realitzar tasques de la seva competència en els àmbits d'inspecció de llicència d'activitat i altres requisits administratius i normatius.

És necessari que tinguin servei de recepció i/o seguretat en l'accés a l'establiment (excepte en el cas d'habitatges d'ús turístic sense conserge o porter).

El servei social referent es reserva el dret a demanar un allotjament en concret o a refusar-lo, per motius d'adequació o seguretat de les persones allotjades.

Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC, berenar per a menors de 13 anys), amb menús equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat (per exemple, llet per nadons), situació mèdica (celíacs, etc.), respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural (per exemple, menjar halal). El tècnic municipal del servei referent farà constar aquests requisits a la fitxa de sol·licitud del servei que recollirà més detalladament aquestes necessitats, especialment les necessitats mèdiques com al·lèrgies, cel·liaquia, intoleràncies, etc.

La pensió completa (PC) inclourà sempre tres àpats (esmorzar, dinar i sopar) per a totes les persones usuàries allotjades, a més d'un berenar per als menors de 13 anys complets. Aquest berenar serà a compte de l'establiment.

El tipus d'àpat serà diferent i adaptat a les característiques específiques i necessitats de les diferents franges d'edat: nadons, menors i adults.

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar. Per a famílies amb nens o persones grans, en el cas que el menjador o restaurant no estigui ubicat dins l'establiment, haurà d'estar ubicat dins d'un radi màxim de 100 metres. Només en casos en què això no sigui possible, excepcionalment la distància del menjador o restaurant podrà ser superior als 100 m des del lloc de l'allotjament, amb el vistiplau del servei derivant.

L'adjudicatària garantirà que els professionals municipals referents o prescriptors i les persones beneficiàries rebin oportunament per escrit la informació del lloc, el règim de manutenció i els serveis complementaris, les normes de funcionament i convivència, horaris, etc. Aquesta informació serà enviada al professional referent o prescriptor que la farà arribar a l'usuari beneficiari prèviament o en el moment en que prengui possessió de l'allotjament assignat. En cas de ser fora de l'allotjament, serà necessari que es proporcionin un mapa al beneficiari amb la ubicació, el nom/denominació comercial i tiquets, vals o altres sistemes que tingui l'establiment.

Així mateix, les persones usuàries beneficiaris signaran una fitxa específica de "conformitat amb les condicions d'ús, drets i obligacions en relació amb l'establiment assignat", abans o en el moment de la primera arribada a l'allotjament, amb el seu acord i compromís de respecte de les normes de l'establiment i de les normes bàsiques de convivència i de respecte per a la resta de les persones usuàries i amb informació detallada sobre les conseqüències de no respectar-les.

A més, els establiments hauran de disposar d'espai per escalfar menjar: un microones i/o en cas de bebès (fins 3 anys) d'escalfabiberons.

L'adjudicatària haurà de garantir la posada a disposició del contracte d'establiments que puguin oferir habitacions i habitatges des d'una fins a sis places. A més, caldrà disposar d'allotjaments per a unitats familiars. Aquests allotjaments familiars seran preferentment tipus apartaments o similars per garantir la intimitat dels diversos membres: matrimoni, avis, nens, de tal manera que no hagin de compartir habitació i cadascú tingui el seu espai (especialment per als casos de violència domèstica). El servei derivant validarà específicament les propostes d'allotjament en aquests casos.

Així mateix, s'ha de poder oferir la possibilitat de compartir habitacions entre diferents persones usuàries dins del mateix allotjament quan hi hagi espai personal suficient i les característiques i necessitats de les persones usuàries així ho aconsellin, i amb el límit del manteniment de la intimitat esmentada l'anterior paràgraf. Aquesta possibilitat haurà de ser validada expressament pel professional municipal del servei referent o prescriptor.

Per a les famílies amb nens/es serà preferent que les habitacions disponibles dels establiments disposin de banys particulars.

Per a les persones usuàries que tinguin mascotes l'adjudicatària ha de disposar d'una relació d'establiments que les acceptin i amb un preu unitari màxim de 5 € per habitació i dia, amb un topall com a despesa màxima de 100 € al mes per a la totalitat d'animals de companyia de la unitat familiar.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària haurà d'informar del tipus d'habitacions on estan allotjades les unitats familiars, per tal de poder comprovar la correcta aplicació dels percentatges correctors de descompte i els topalls màxims d'import dels allotjaments indicats al PCAP.

També caldrà disposar de places adaptades per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional en algun dels establiments per quan siguin necessàries.

En el cas concret de que hi hagi alguna discrepància sobre si l'establiment està adaptat o no a un cas particular d'una persona amb diversitat funcional, l'adjudicatària podrà sol·licitar l'ajuda de l'Institut Municipal de Persones amb Disminució (IMPD) a través de l'IMSS per validar si l'allotjament s'adapta als mínims requerits per a l'usuari en qüestió.

Tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir, com a mínim, un canvi setmanal. Així mateix, es faran, com a mínim, dues neteges setmanals de les habitacions. Es realitzaran inspeccions periòdiques per tal de comprovar-ho. L'adjudicatària, tal com s'indica a la clàusula 2.6 d'aquest plec, ha de disposar, dins dels equips de seguiment de les persones usuàries i de supervisió física dels allotjaments, de professionals que puguin desplaçar-se als allotjaments i que puguin inspeccionar i contrastar les característiques físiques dels mateixos i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries, eventuais incidències, problemes de neteja, entre d'altres i elaborar informes de les visites.

Tots els establiments han de garantir la neteja diària de les zones comunes i compartides i la neteja setmanal de les zones privades on dormen les persones allotjades, que s'haurà de realitzar 2 vegades a la setmana com a mínim. Els establiments hauran de realitzar un manteniment constant de les habitacions reparant al seu càrrec els desperfectes i funcionament defectuós dels equipaments que es puguin originar degut al deteriorament ocasionat pel pas del temps o l'ús normal de les persones usuàries.

Els establiments hauran d'aplicar les mesures COVID vigents en cada moment o d'altres mesures originades per situacions sanitàries similars que ho requereixin. Els establiments han de proporcionar sabó de mans i corporal a més de roba de llit i tovalloles, a més de tenir accés a altres materials com hidrogel, termòmetres,

mascaretes, entre d'altres. També els establiments hauran de disposar d'un pla de contingència COVID per a possibles brots o casos sospitosos de COVID.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre obligatòriament a les persones usuàries en català i castellà, i addicionalment seria adient que aquestes també puguin ser ateses en altres llengües com anglès, francès, urdú o àrab.

L'establiment haurà de permetre l'entrada de forma puntual i acreditada dels mediadors interculturals i traductors dels serveis socials referents, per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment (normes, règim d'alimentació establert, lloc de la manutenció, horaris), així com la resta de professionals dels serveis municipals referents o prescriptors per a que puguin realitzar intervencions socials i/o educatives amb la unitat familiar beneficiària allotjada. Així mateix, també haurà de permetre l'accés a l'establiment als membres de l'equip d'acompanyament social a les persones usuàries i als de supervisió dels allotjaments de l'adjudicatària o, si fos el cas, a l'entitat/empresa que subcontracti aquesta per a desenvolupar aquestes funcions.

Cal que l'establiment conegui les necessitats especials per raó d'edat, discapacitat o culturals, de les persones allotjades.

2.6 Seguiment de les persones usuàries i de la qualitat dels allotjaments

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries i la dimensió social d'aquest contracte orientada a corregir-la que justifica la seva existència, és imprescindible per assolir els objectius socials incorporar dos blocs de funcions de seguiment a l'usuari i de supervisió de les condicions físiques i manteniment dels allotjaments que haurà d'incorporar l'adjudicatària (ja sigui de forma directa en plantilla o amb equips externs subcontractats) que hauran de vetllar per que l'allotjament proporcionat i els serveis siguin compatibles amb el concepte d'allotjament digne establert en el present contracte des de les dues vessants: física o material i social:

Funció de seguiment social de les persones usuàries, que consistirà en:

- ✓ Seguiment de les persones usuàries envers les problemàtiques que generen en l'allotjament, conflictes amb els responsables i treballadors de l'hotel, apartament, fent les mediacions i intervencions necessàries a fi i efecte d'evitar l'expulsió de l'allotjament, tot millorant la convivència en l'allotjament.
- ✓ Coordinació i enllaç amb el personal del servei derivant que s'ocupa del cas per donar suport en els plans de treball, prioritzant aquelles gestions i acompanyaments orientades a l'accés a una altra opció d'habitatge més estable i adaptada a les necessitats de la persona o nucli familiar.
- ✓ Elaboració d'informes de seguiment, quan s'escaigui.
- ✓ Verificació que els establiments siguin adients per assolir els objectius socials del contracte.

- Funció de supervisió física dels allotjaments, que consistirà en:

- ✓ Seguiment periòdic i verificació de les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.
- ✓ Realització d'auditories tècniques internes sobre dites condicions, d'acord amb el pla de manteniment dels establiments.
- ✓ Segmentació dels establiments en funció d'aquestes condicions i de la tipologia de les persones usuàries que s'hi poden derivar (creació d'una base de dades d'establiments adequats i compatibles amb el concepte d'allotjament digne, des del punt de vista material i més adequats en funció de les necessitats i característiques de les persones usuàries: famílies amb nens, gent gran, persones soles, etc.).
- ✓ Arxiu de fotografies i informes que deixin constància gràfica d'aquestes condicions.
- ✓ Proposta de comunicació a les autoritats competents, en coordinació amb els serveis municipals, quan es donin possibles situacions de vulneració de la normativa en aquests establiments.
- ✓ Elaboració de propostes de canvi d'allotjament quan les condicions dels mateixos no siguin compatibles amb un allotjament digne, i eliminació de l'establiment del llistat d'allotjaments possibles de l'adjudicatària.

Per portar a terme aquestes funcions, l'adjudicatària haurà de crear un equip compost per professionals de l' àmbit social i de l' àmbit de l'arquitectura o enginyeria, segons es concreta més endavant, per tal de poder realitzar les tasques assignades en aquest plec. Aquest equip estarà dotat d' una figura de coordinació per a tots dos perfils professionals.

Aquest equip haurà de cobrir guàrdies durant les vacances, festes i caps de setmana per a situacions d'urgència o emergència sobrevingudes que es donin durant aquests períodes, així com baixes, absències i altres incidències similars.

Aquest equip podrà integrar-se dintre de l'estructura organitzativa de l'adjudicatària o ser subcontractat per aquest a entitats especialitzades.

2.6.1 Acompanyament social de les persones usuàries

Composició:

- 1 Coordinador amb experiència mínima de 3 anys en direcció o coordinador de projectes socials i titulació específica en aquest àmbit (títol universitari de llicenciat o graduat a l'àmbit social: psicologia, treball social, ciències socials o similar) i amb dedicació de jornada complerta (100% jornada laboral). Coordinarà les tasques de l'equip d'acompanyament social i del professional de supervisió física dels establiments

- Almenys 4 tècnics professionals qualificats polivalents de l'àmbit social, un d'ells amb el perfil d'educador/mediador, amb experiència mínima de 3 anys i titulació específica en aquest àmbit (títol universitari llicenciat o graduat a l'àmbit social: psicologia, treball social, ciències socials o similar) i amb dedicació plena (100 % jornada laboral).

Aquest equip treballarà els aspectes socials del contracte i farà un acompanyament a les persones usuàries dins del pla de treball establert pel seu referent, posant especial èmfasi en donar suport a les gestions orientades a fer recerca d'un allotjament més estable i adequat a les necessitats de la persona o nucli familiar.

Els responsables municipals dels serveis socials derivants o referents nomenats per l'IMSS i, en especial, l'equip responsable del seguiment del contracte treballaran estretament amb aquest equip que es trobarà sotmès a les seves directrius, ordres i coordinació.

Tasques:

Les tasques de seguiment que impulsarà aquest departament seran:

- ✓ Assistir a l'entrada a l'allotjament i registre, assegurant la comprensió de les normes, drets i deures, especialment les referents a la convivència i bon comportament i les conseqüències de la seva vulneració.
- ✓ Assistir a la sortida de les persones usuàries dels allotjaments quan el temps d'estada (establert pels serveis socials municipals) arribi a la seva finalització. Verificar les condicions en que es deixa l'allotjament, realitzar un informe al respecte (amb proves fotogràfiques, si s'escau) i informar al responsable del servei referent. Sol·licitar l'ajuda de l'equip de supervisió dels allotjaments si es detecten desperfectes, per completar l'informe.
- ✓ Així mateix, proporcionarà també a les persones usuàries una fitxa específica de "conformitat amb les condicions d'ús, drets i obligacions en relació amb l'establiment assignat", abans o en el moment de la primera arribada a l'allotjament, amb el seu acord i compromís de respecte de les normes de l'establiment i de les normes bàsiques de convivència i respecte per a la resta de les persones usuàries i amb informació detallada sobre les conseqüències de no respectar-les.
- ✓ En casos de violència masclista (VM) o tràfic d'essers humans (TEH) aquest equip tindrà especial cura en els següents temes: comunicar pernoctes fora, si no es realitzen àpats a l'establiment, si la persona marxa i deixa sols els fill/es, si hi ha sospita de consum, si intenta portar algú a l'establiment que no siguin les persones autoritzades pel servei derivador, quan hi ha ingressos hospitalaris per situacions de salut mental, qualsevol discussió amb altres persones allotjades, etc.

- ✓ Comunicar als referents dels serveis municipals derivants els canvis, adaptació i evolució de les persones usuàries així com les possibles situació de risc detectades en les seves visites. Detectar necessitats socials de les persones usuàries no cobertes i contactar amb els serveis municipals per comunicar-les. Classificar els establiments en funció de la seva adaptació a les necessitats socials, familiars i característiques de les persones usuàries.
- ✓ Proposar canvis d'allotjament quan aquests no s'ajustin les necessitats socials de les persones usuàries.
- ✓ Oferir l'atenció social necessària a les persones usuàries del servei relacionada amb l'allotjament en coordinació amb els equips socials municipals referents dels serveis derivants. En aquest sentit prioritzarà l'acompanyament per realitzar gestions orientades a la sortida de l'allotjament temporal cap a d'altres opcions de major estabilitat.
- ✓ Realitzar una tasca preventiva de possibles conflictes, i de mediació en cas de producció de conflictes, juntament amb els tècnics municipals (i en qualsevol cas en coordinació amb aquests).
- ✓ Apercebre les persones usuàries en cas de que es tingui coneixement de comportaments inadequats, tot informant als equips municipals, i proposant, si s'escau, mesures de penalització a la persona usuària (que poden arribar a la baixa del servei i l'expulsió de l'establiment) en cas d'un comportament greu o indicis de delictes (segons determina la clàusula 2.9.5. del present plec).
- ✓ Elaborar una planificació de coordinació amb els equips municipals dintre dels 2 primers mesos del contracte i mantenir un calendari de reunions periòdiques d'acord amb aquesta planificació.
- ✓ Portar el control de temps d'estada de les persones usuàries i comunicar-ho mensualment al responsable del contracte.
- ✓ Coordinar-se permanentment amb els serveis i tècnics municipals en les tasques de caràcter social vinculades a aquest contracte.
- ✓ I, en general, realitzar les tasques socials de suport als equips tècnics municipals pròpies d'aquest contracte encomanades pels serveis i tècnics municipals referents implicats.

2.6.2 Supervisió i revisió tècnica dels allotjaments

- Almenys 1 tècnic professional qualificat de l'àmbit d'arquitectura, enginyeria o similar, amb experiència mínima de 3 anys i titulació específica en aquest àmbit (títol universitari de llicenciat o graduat) i amb dedicació plena (100 % jornada laboral)

Aquest professional treballarà la supervisió dels aspectes materials i físics dels allotjaments en coordinació amb els professionals de seguiment social del contracte i amb les directrius i en coordinació amb el Responsable del contracte.

Tasques:

Les tasques de seguiment que impulsarà aquest professional seran proactives quant a:

- ✓ Comprovar l'estat de l'establiment (elements comuns i no comuns), així com si compleix les condicions de qualitat, allotjament digne, neteja, estat de conservació adequat, etc., i deixar-ne constància escrita del seu estat acompanyada d'evidències fotogràfiques. En cas de trobar-se incidències o disfuncions, aquestes seran immediatament reportades al responsable del contracte (que prendrà la decisió de canviar d'allotjament a les persones usuàries, si s'escau) que procedirà a informar, si s'escau, als departaments municipals d'inspecció o a comunicar dites eventualitats als organismes públics competents corresponents, en el cas de que les competències d'inspecció de l'aspecte considerat no siguin municipals. Així mateix, també comprovaran que els establiments compleixen les normatives públiques que afectin als habitatges i els establiments turístics, segons sigui el cas, així com els requisits que estableixen les normatives municipals i comprovació de la possessió de la llicència d'activitat. En cas de detectar anomalies o vulneracions legals en aquests àmbits, es posarà en immediat coneixement del Responsable del contracte que, a la seva vegada ho comunicarà al Districte o organisme municipal competent.

S'haurà de mantenir un registre d'aquestes comprovacions i incidències amb informes i evidències demostratives

- ✓ Elaboració d'un Pla de Seguiment de les accions de Supervisió Física i Material dels establiments que haurà de ser validat pel Responsable del contracte
- ✓ Coordinació periòdica de les accions del Pla de Seguiment d'Inspecció física i material dels establiments amb el Responsable del contracte que establirà les directrius de desenvolupament del mateix.
- ✓ Elaboració d'un informe d'auditoria tècnica trimestral sobre els resultats de l'aplicació del Pla de Seguiment realitzat durant el període que haurà de ser validat pel Responsable del contracte.
- ✓ Visitar periòdicament els establiments (almenys, 1 vegada a l'any) per comprovar el manteniment de les condicions i físiques i qualitat dels serveis.
- ✓ Creació d'una base de dades que reculli les característiques i condicions físiques, de conservació i manteniment dels allotjaments, així com dels serveis i la seva qualitat, amb arxius gràfics i fotogràfics probatoris. Aquesta base de dades

ha de permetre realitzar, juntament amb l'equip de seguiment social, una segmentació dels establiments en funció d'aquestes característiques i de les necessitats de les persones usuàries.

- ✓ Detectar anticipadament l'establiment de la llista d'opcions d'allotjaments de l'adjudicatària que no reuneixin les condicions o qualitat requerides.
- ✓ Proposar canvis d'allotjament als responsables dels serveis derivants quan no s'ajustin a les característiques, condicions i necessitats físiques de les persones usuàries o el allotjament sigui considerat com a un allotjament no digne per a les característiques i necessitats de les persones usuàries, especialment quan es tracti de famílies amb nens.

Igualment donarà prioritat a aquelles situacions que es detectin a través de queixes de les persones usuàries o d' altres en relació a la manca de qualitat i/o manteniment dels allotjaments prescrits.

2.7 Serveis municipals referents o prescriptors (serveis derivants) del servei d'allotjament i manutenció

Els diversos serveis referents i/o prescriptors que participen en aquest contracte i que en faran ús són:

INSTITUCIÓ/DIRECCIÓ/DEPARTAMENT	SERVEI referent i/o prescriptor
Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA (IMSS)	<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme (IMSS)	<ul style="list-style-type: none"> • SIS (Servei d'Intervenció Social) • SISFAM (Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors) • SDI (Servei de Detecció i Intervenció amb Infants, Adolescents i Migrants sols) • SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic)
Departament d'Urgències i Emergències Socials (IMSS)	<ul style="list-style-type: none"> • CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona)
Departament de Coordinació dels Centres de Serveis Socials i Relació amb el Territori (IMSS)	<ul style="list-style-type: none"> • 39 Centres de Serveis Socials
Institut Municipal d'Habitatge de Barcelona (IMHAB)	<ul style="list-style-type: none"> • SIPHO (Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua de l'Habitatge i/o Ocupacions) (*)

o serveis o departaments similars que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal, o d'altres departaments o serveis de l'IMSS que atenguin a les persones usuàries amb les característiques enumerades a la clàusula 1 relativa a l'objecte del contracte

El Departament d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS serà la unitat responsable del contracte que realitzarà el seguiment de la seva execució.

(*) El servei SIPHO col·laborarà amb el present contracte en coordinació amb els Centres de Serveis Socials. El seu rol serà només de servei prescriptor però, una vegada prescrit el servei, no actuarà com a servei referent responsable del seguiment de l'usuari. SIPHO podrà iniciar demandes d'allotjament temporal a través d'aquest servei, però en el termini de 3 dies naturals passarà l'expedient del cas en qüestió a un servei referent/prescriptor, moment a partir del qual aquest servei actuarà com a servei referent i serà responsable del seguiment a l'usuari.

2.8 Personal autoritzat per prescriure el servei

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'adjudicatària la relació dels departaments o unitats sol·licitants o serveis referents i els responsables i tècnics municipals amb capacitat de prescriure els allotjaments i fer el seguiment de les persones usuàries beneficiaris.

Només aquestes persones, i les que exerceixin el càrrec de cap dels departaments i direccions de serveis d'on depenguin els serveis referents, seran les autoritzades a encarregar els serveis d'allotjament i/o realitzar el seguiment de les persones usuàries. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces electròniques i els telèfons de contacte de totes les persones responsables de fer les sol·licituds.

En els períodes de vacances, de baixes o per altres motius justificats les persones a què es fa referència al paràgraf anterior podran ser substituïdes temporalment.

Cadascuna de les direccions de serveis s'encarregarà de mantenir actualitzada la llista de professionals de cada servei referent en qüestió amb autorització per fer les sol·licituds i fer-les arribar a l'adjudicatària.

L'adjudicatària només podran tramitar sol·licituds emeses per part dels professionals amb autorització. En cas de tramitar una sol·licitud emesa per algú que no disposi de l'autorització pertinent, l'IMSS no tindrà la obligació d'assumir el cost d'aquella reserva.

2.9 Procediment de proveïment dels allotjaments

El procediment de proveïment dels allotjaments com sol·licitud del servei i seguiment de l'usuari es realitzaran a través del sistema informàtic creat per l'adjudicatària que es determina en la clàusula 2.10 del present plec "Sistemes d'informació". Aquest sistema haurà de ser desenvolupat per la adjudicatària dintre dels 6 primers mesos d'execució del contracte a comptar des de l'inici de la prestació. Mentrestant, l'adjudicatària seguirà provisionalment els procediments establerts en la present clàusula 2.9 pel que fa a l'assignació d'allotjament, estada de les persones usuàries, seguiment de les persones usuàries i baixes establert en aquest apartat.

2.9.1 Procediment de sol·licitud del servei

Horari: els serveis i direccions municipals acollits a aquest contracte podran fer la sol·licitud les 24 hores del dia 365 dies a l'any, a través dels tècnics municipals dels serveis o les empreses proveïdores d'aquests serveis en el cas de serveis

externalitzats. Quan un dels serveis a què fa referència la clàusula 2.7 del present Plec requereixi allotjament per a alguna de les persones ateses haurà d'enviar un missatge a l'adreça electrònica que l'adjudicatària haurà facilitat per a aquesta finalitat.

L'adjudicatària també haurà de posar a disposició de l'IMSS un telèfon per utilitzar en el cas que Internet no funcioni correctament, i garantirà que el temps d'espera d'aquest telèfon no superi els 10 minuts.

L'adjudicatària haurà de confirmar, de forma immediata, mitjançant un missatge electrònic la correcta recepció de la sol·licitud.

A la sol·licitud hi constarà, com a mínim, el tipus d'allotjament (cas de que hi hagi alguna preferència per part del professional referent), nombre de places i d'habitacions, el règim d'estada, si hi ha algun requeriment específic quant a l'habitació (si cal un bressol o una barana), l'alimentació i la ubicació (si ha de ser en un barri determinat o lluny d'algun barri determinat), així com si és necessari el servei de bugaderia.

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com altra informació necessària segons les indicacions de cada Direcció per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, s'aniran omplint en format digital des de l'inici del present contracte. Aquesta informació serà emmagatzemada per part de l'adjudicatària, per mitjà d'un sistema d'informació dels serveis contractats explotable via una website a internet o aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei. Aquesta aplicació informàtica amb les dades de les persones usuàries i serveis contractats és la que s'utilitzarà per realitzar la facturació mensual, així com l'annex adjunt a la factura. Tota aquesta documentació serà estrictament confidencial i, especialment en els casos de VTEH, s'haurà d'utilitzar número d'expedient, però cap dada que les pugui identificar.

Des de l'entrada de les persones usuàries en el dispositiu d'acollida es procurarà no realitzar més d'un canvi d'allotjament en el mateix mes. En cas d'estades sense data de sortida en el moment d'entrada, quan l'adjudicatària vulgui realitzar un canvi d'allotjament, aquest haurà de ser aprovat pel servei derivant i mai es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.

En cas de canvis d'allotjaments de les persones usuàries, sempre és necessari realitzar el *transfer*. Si el canvi és a petició del servei derivant, el cost és a càrrec de l'Administració, però si el canvi d'allotjament és per qüestions internes de l'adjudicatària i es valida per part de l'IMSS, va a càrrec de l'adjudicatària. És necessari informar a les persones usuàries d'aquests canvis d'allotjament realitzats per la mateixa adjudicatària, a través de comunicats als hostals.

Serà necessari que els allotjaments disposin de la confirmació via telefònica de l'adjudicatària abans que la persona usuària arribi a l'establiment. Si es produís qualsevol problema, inclosa una reserva errònia, i la persona usuària arribés a l'establiment sense la notificació de l'adjudicatària, serà necessària una confirmació immediata i atendre a la persona, tant per qüestions d'allotjament com d'alimentació.

2.9.2 Procediment d'assignació de l'allotjament

L'adjudicatària farà tot el possible per donar resposta immediata a les sol·licituds que li arribin. Tanmateix s'estableixen uns marges de temps màxim des de la recepció de la sol·licitud en què l'adjudicatària es compromet a donar resposta al servei sol·licitant en els terminis que s'indiquen a continuació:

En funció del nombre de persones a	Termini màxim de resposta
------------------------------------	---------------------------

allotjar	
Fins a 10 persones	2 hores (*)
A partir d'11 persones i fins a 20 persones	3 hores (*)
De 21 persones fins a 40 persones	4 hores (*)
A partir de 41 persones	5 hores (*)

(*) sens perjudici que es puguin anar assignant progressivament i que no totes aquelles persones hagin d'esperar el temps màxim. A aquests efectes computen les 24 hores del dia.

L'adjudicatària comunicarà per correu electrònic a l'IMSS l'assignació de les places sol·licitades en establiment, retornant el full de sol·licitud al qual haurà complementat amb el nom i adreça de l'establiment i el codi de reserva. Aquesta informació la farà constar també al cos de text del e-mail.

En el cos del correu electrònic únicament podrà constar el nom "anonimitzat" de les persones allotjades, en cap cas les seves dades personals complertes, per garantir-ne la protecció.

Estarà totalment prohibit agrupar a les persones en els establiments només amb el criteri de país d'origen o problemàtica social.

L'adjudicatària realitzarà un llistat d'allotjaments especialment indicats per determinades casuístiques: per a famílies, per a víctimes de violència de gènere, entre d'altres. Aquests establiments es demanaran amb preferència en aquests casos, sempre i quan hi hagi disponibilitat d'allotjament en els mateixos. Així mateix, realitzarà també un llistat d'allotjaments no aptes per determinades casuístiques socials i personals de les persones usuàries.

2.9.3 Procediment d'estada de les persones usuàries

El servei municipal sol·licitant farà una previsió de la temporalitat de l'estada en la sol·licitud de plaça, amb un màxim de 6 mesos. Per a previsions d'estades llargues (dintre d'aquest període màxim) els professionals municipals prescriptors o referents hauran de revisar cada 2 mesos la temporalitat inicialment prevista per tal de verificar si es manté o s'ha de modificar (en aquest darrer cas, també s'haurà de comunicar a l'adjudicatària).

Si hi ha un canvi substancial es comunicarà mitjançant la mateixa adreça electrònica, amb les dades "anonimitzades" de la persona allotjada, establiment i codi reserva i amb la nova previsió.

Qualsevol incidència rellevant durant l'estada de les persones allotjades es comunicarà des de l'adjudicatària –qui centralitzarà totes les incidències que es puguin produir- per correu electrònic al servei municipal de referència (derivat).

Sempre que l'IMSS ho requereixi, els establiments permetran l'entrada d'un/a professional per donar suport a una persona o unitat familiar allotjada.

L'adjudicatària enviarà setmanalment al responsable del contracte un llistat de les incidències desglossades per cada servei municipal derivat. Així mateix, mensualment enviarà al responsable del contracte, juntament amb la factura per a la seva validació, una relació dels serveis proporcionats a les persones usuàries, les entrades i sortides de les persones usuàries i temps d'estada amb l'avís específic dels que estan a prop d'arribar al termini màxim.

L'adjudicatària comunicarà, sempre que sigui possible la mateixa nit o com a màxim al dia següent, al servei referent si una persona allotjada no es presenta a l'establiment a pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència; el servei referent decidirà si cal donar de baixa la persona usuària, de manera que la plaça es pugui ocupar amb altres persones que la requereixin. A tall d'exemple, es consideren incidències les següents: acumulació de material, el consum de substàncies tòxiques, perilloses i/o antihigièniques dins de l'establiment, portar-hi a altres persones, faltes de respecte al personal que treballa a l'establiment, amenaces a professionals o a d'altres persones allotjades, agressions, entre d'altres.

L'IMSS podrà sol·licitar un canvi d'establiment motivat bé per les incidències comunicades, bé per aspectes vinculats al pla de treball, degudament justificats pel servei municipal referent.

L'adjudicatària podrà sol·licitar al departament municipal responsable de l'allotjament, un canvi d'establiment, motivat per les incidències comunicades i degudament justificades.

En cas que el responsable del servei municipal referent consideri que s'ha de produir de manera urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 2.9.2 d'aquest plec. En la resta de supòsits s'atorgarà un termini màxim de 72 hores per a l'assignació de la nova plaça. En tots els casos s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior (mai es podran facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia).

L'adjudicatària disposarà d'un servei d'alarmes que avisi amb un mínim d'1 mes d'antelació de que el termini màxim d'estada de 6 mesos està a punt de vèncer i que es comuniqui aquest fet a les persones usuàries, amb aquesta antelació, de la data de finalització. No obstant això, aquesta data es podrà prorrogar sempre amb autorització expressa al tècnic municipal de referència, que valorarà i autoritzarà l'ampliació excepcional del termini si per circumstàncies excepcionals el cas ho requereix.

2.9.4 Comunicació baixa servei

L'IMSS comunicarà, sempre el dia abans, el fet que una persona deixi l'allotjament contractat. En el cas que l'IMSS no hagi actuat de la forma prevista de no respectar aquest supòsit l'adjudicatària facturarà igualment aquest dia, prèvia comunicació per escrit, encara que la persona ja hagi deixat l'establiment.

En el cas d'incompliment reiterat del pla de treball o del fet de no personar-se l'usuari/usuària al servei municipal referent ni respondre a les trucades telefòniques quan es requerit, el servei municipal referent contactarà amb l'adjudicatària per informar de la baixa i pertocarà a l'establiment comunicar-ho a la persona allotjada. A partir de la data de comunicació no es pagaran més dies de l'allotjament de la persona objecte de la baixa.

En el cas que la persona usuària marxi indefinidament de l'establiment i deixi dins de l'habitació les seves pertinences personals, es comunicarà a l'IMSS que podrà enviar comunicat autoritzant a l'establiment a retirar-les indicant com procedir en cada cas. Si fos necessari traslladar aquestes pertinences el cost d'aquest trasllat l'assumirà l'IMSS.

2.9.5 Causes de baixa de les persones usuàries instat per part de l'adjudicatària

L'adjudicatària podrà instar a donar de baixa a les persones usuàries, prèvia comunicació al servei municipal referent si està obert, per les causes següents:

- L'alteració greu de la convivència que mostri comportaments i actituds inapropiades, així com l'incompliment greu i/o reiterat de les normes de funcionament dels allotjaments. Prèviament s'ha d'haver informat al Departament municipal de les incidències.
- Compliment del període d'estància establert per a residir en l'allotjament.
- Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres; baralles, discussions i agressions físiques.
- Consum, possessió i/o tràfic de drogues/alcohol dins de l'establiment o bé arribar en un estat de consum que comprometi la convivència a l'espai
- Robatoris, furt.
- Desperfectes causats als béns de l'immoble.
- Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, amb la prèvia autorització del responsable del servei demandant.

En cas que el servei estigués tancat en el moment de realitzar la baixa de l'usuari, s'haurà d'informar al servei municipal corresponent a primera hora del dia laborable següent, i en tot cas és necessari presentar un informe on es justifiqui la baixa.

2.10 Sistemes d'informació

L'adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte, en el termini de 6 mesos des de l'inici de l'execució del contracte, un sistema d'informació per a la gestió del servei en la seva globalitat, tant la gestió de prescripcions d'allotjament, la gestió de l'ocupació dels allotjaments, la gestió d'incidències i la gestió econòmica del servei. Aquest sistema d'informació pot ser propi o contractat a un tercer, sempre i quan es compleixin els requisits que es detallen a continuació.

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

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal designat per l'IMSS (professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social –tècnics i direccions-, a les direccions territorials i als responsables dels serveis que prescriuen recursos d'allotjament (veure clàusula 2.7), amb la finalitat de:

- registrar i consultar qualsevol contingut de les peticions d'allotjament incloent les persones usuàries, els requeriments d'allotjament i les incidències, entre d'altres.
- fer consultes agregades i extreure informes predefinits que facilitin la gestió del servei
- verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels requisits i estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Per a mantenir aquest sistema de gestió i d'informació, així com els diversos aplicatius, eines i bases de dades implicades en aquest contracte (com base de dades d'informes, evidències fotogràfiques i gràfiques de l'estat dels establiment i de

seguiment de les persones usuàries, així com realitzar explotació de dades l'adjudicatària haurà de destinar al contracte un/a professional amb perfil d'analista de sistemes i analista de dades amb una titulació universitària de grau superior en els àmbits d'informàtica, enginyeria o similar, amb una experiència mínima de 3 anys i una dedicació de jornada completa.

2.10.1 Requisits funcionals del sistema d'informació

L'aplicació informàtica de gestió de l'adjudicatària contindrà tota la informació relativa al seguiment de cadascuna de les demandes d'allotjament, així com de qualsevol incidència o informació rellevant és que produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient perquè els professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social i Serveis que prescriuen recursos d'allotjament puguin fer les peticions d'allotjament i realitzar-ne el seguiment.

En la prestació del servei gestió de l'allotjament temporal, la gestió de la disponibilitat dels allotjaments i de les seves característiques, la gestió de la demanda i el temps de resposta en les peticions d'allotjament són alguns dels elements clau en la qualitat del servei i elements fonamentals per a la facturació. En aquest sentit, l'adjudicatària ha de garantir un sistema que permeti la gestió extrem a extrem del procés i tenir una visió global del servei, i per a tal efecte haurà de complir els següents requisits:

Registre de les peticions d'allotjament

El sistema haurà de permetre als treballadors dels serveis autoritzats realitzar en línia les peticions d'allotjament. Per a cada petició el sistema haurà de permetre enregistrar un conjunt de dades de la persona destinatària del servei (beneficiària) i dels seus acompanyants, així com de les característiques i dates requerides, les condicions d'allotjament i mantenició i els serveis addicionals descrits a la clàusula 2.2 d'aquest plec.

El sistema haurà de permetre enregistrar noves peticions a partir de peticions ja generades, a partir de la cerca d'un a persona beneficiària i els seus acompanyants.

El sistema generarà un avís per correu electrònic amb la petició d'allotjament al referent del servei.

És necessari que el sistema d'informació emmagatzemi les peticions de serveis addicionals de forma estructurada per tal que es pugui realitzar una explotació de les dades i l'obtenció d'indicadors de demanda i gestió d'aquest tipus de serveis.

Així mateix, el sistema haurà d'enregistrar el/la professional peticionari i el servei al qual pertany. En aquest punt, es tindrà en compte que el servei SIPHO actuarà només com a servei prescriptor, però no com a servei referent responsable del seguiment de l'usuari. SIPHO, per tant, passarà l'expedient del cas en qüestió a un servei referent en el termini de 3 dies hàbils, moment a partir del qual aquest servei actuarà com a servei derivant/prescriptor i serà el referent responsable del seguiment a l'usuari. Aquest cas, per tant, es podrà tractar fent una baixa de la petició del servei SIPHO i una alta del nou servei que farà el seguiment de l'usuari.

Addicionalment el sistema permetrà també enregistrar el termini transcorregut des de la sol·licitud d'allotjament fins a l'efectiu allotjament de les persones usuàries, per tal de poder comprovar el temps de resposta s'ajusta en cada cas a la taula de temps de resposta establerta a la clàusula 2.9.2 d'aquest plec.

Revisió de la petició i proposta d'allotjament

Una vegada finalitzat el registre de la petició i enviada a l'adjudicatària, aquesta ha de ser visible per als operadors del servei de l'adjudicatària que revisaran la informació de la petició i faran una proposta. Per tal de donar suport a aquest procés, l'aplicació haurà de permetre:

- Visualitzar les dades enregistrades pel peticionari, complimentar-les i en cas de ser necessari, sol·licitar al peticionari informació addicional o correcció d'algun aspecte de la sol·licitud.
- Disposar d'una funcionalitat de cerca d'establiments d'acord amb les característiques requerides en la sol·licitud, a partir d'un catàleg d'establiments. El manteniment d'aquest catàleg d'establiments i la seva categorització (tipologia, serveis addicionals,...) serà responsabilitat de l'adjudicatària i haurà d'estar accessible per als tècnics de l'IMSS, tant per a consultes puntuals com per a explotació d'informació a través de llistats exportables a Excel.
- Generar una proposta d'allotjament. Aquesta proposta portarà associada totes les dades d'ocupació, les característiques de l'allotjament, els serveis complementaris i el pressupost associat.
- Enviament de la proposta al/a la professional peticionari/a. El sistema haurà d'enviar un avís per correu electrònic amb la proposta d'allotjament. El/la professional peticionari validarà la proposta a través de l'aplicació o farà alguna esmena a la mateixa en cas necessari. En aquest últim cas, l'adjudicatària haurà de revisar la informació aportada pel professional i modificar, si s'escau la proposta d'allotjament.

Assignació d'allotjament i seguiment

- Una vegada el/la professional peticionari ha acceptat la proposta realitzada, caldrà enviar a la persona beneficiària la informació de l'allotjament. Per facilitar aquesta comunicació, l'aplicació haurà de permetre la descàrrega d'un fitxer PDF amb la informació i característiques de l'allotjament que el professional enviarà al beneficiari. Al document haurà de constar el 'referent social de l'adjudicatària' i dades de contacte.
- A partir del moment de la validació del professional, el sistema haurà de garantir la reserva d'allotjament per a les persones beneficiàries i enregistrar la confirmació de l'entrada a l'allotjament (data d'inici del servei).
- A partir de la data d'inici del servei i fins que es produeixi la sortida del beneficiari (bé a petició pròpia, per finalització del termini assignat o per alguna incidència), aquella ocupació es facturarà d'acord al pressupost realitzat, sens perjudici de les modificacions que puguin sorgir durant el procés de seguiment.
- El sistema haurà de permetre visualitzar a cada professional les seves peticions de servei així com els serveis que estan en curs per fer-ne seguiment. Així mateix, el sistema ha de permetre fer cerques per beneficiari i per acompanyants, com a mínim per codi d'expedient i per document d'identificació.

El sistema ha de permetre consultar el registre del còmput de dies totals i altres serveis percebuts per a cada persona usuària (beneficiari i acompanyants).

- Des del moment de la validació de la proposta d'allotjament, el/la professional podrà:
 - o Sol·licitar la cancel·lació del servei, indicant-ne el motiu
 - o Modificar les condicions de l'allotjament:
 - Alta/baixa de persones acompanyants
 - Serveis addicionals
 - o Sol·licitar la renovació del servei o la modificació de la data de finalització del servei (ampliació o reducció de l'estada).
 - o Sol·licitar el trasllat a un altre allotjament
 - o Comunicar una queixa presentada per l'usuari

Aquestes sol·licituds de modificació/cancel·lació del servei d'allotjament hauran de ser revisades pels operadors de l'adjudicatària i comunicar-ne la seva resolució al professional.

El sistema haurà d'enviar un correu electrònic al referent del servei i/o al/a la director/a del servei notificant-li la modificació/cancel·lació de l'allotjament.

- De la mateixa manera, en el decurs d'una estada, l'adjudicatària haurà de comunicar al professional les incidències sorgides durant l'estada o els canvis en les condicions de l'allotjament o les queixes comunicades pels beneficiaris. El professional haurà de rebre un correu electrònic amb la notificació d'una incidència o modificació de les condicions d'un allotjament o dels serveis associats.
- Per tal de poder fer una correcta gestió, caldrà que el sistema enviï alertes als tècnics dels serveis prescriptors uns dies abans de la data de finalització de l'allotjament temporal adjudicat. Aquestes alertes han de ser parametrizables i han de ser enviades per correu electrònic i accessibles des de l'aplicació per poder fer una ampliació de termini en cas que el tècnic ho consideri necessari. Les ampliacions de termini hauran de ser validades pels responsables i/o directors dels serveis prescriptors i el responsable del contracte. L'aplicació haurà de permetre la parametrizació de fluxos de validació.
- Tant els professionals prescriptors del servei, com els gestors dels serveis han de poder comprovar en cada moment la situació d'una petició d'allotjament, dates previstes, dates efectives, règim de l'allotjament i incidències, presència real en un servei programat, així com revisar dates anteriors, informes i llistats.

Seguiment d'incidències i de la facturació pel servei derivant

- Abans de finalitzar el mes s'enviarà un correu a cada professional prescriptor amb la relació de les persones usuàries que tenen allotjament, les condicions del mateix i els imports dels allotjaments.
- L'adjudicatària posarà a disposició dels Responsables, dels directors dels serveis prescriptors i del Responsable del contracte un llistat de les incidències desglossades del servei municipal derivant. Aquest llistat s'haurà d'enviar per correu electrònic setmanalment, però haurà d'estar disponible per a la seva consulta a través del sistema d'informació.

- Així mateix, mensualment enviarà als Responsables dels serveis prescriptors i al Responsable del contracte, juntament amb la factura per a la seva validació, una relació dels serveis proporcionats a les persones usuàries, les entrades i sortides de les persones usuàries i temps d'estada amb l'avís específic dels que estan a prop d'arribar al termini màxim. De forma anàloga, aquesta informació haurà de ser accessible des del sistema d'informació.
- Els responsables dels serveis prescriptors i el responsable del contracte i les persones en qui delegui (gestors del servei d'allotjament) podran consultar al sistema d'informació la relació d'incidències de tots els serveis prescriptors, amb accés complet al detall de cada allotjament i les propostes de facturació i serveis proporcionats de cadascun dels serveis derivants.
- L'aplicació haurà de permetre l'explotació de les dades i fer informes per fer les comprovacions necessàries del compliment dels estàndards de qualitat del servei i de les desviacions que es puguin produir, d'acord a l'establert a la clàusula 3.3 del present plec.

Codificació de les persones usuàries i de dades mestres

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'adjudicatària utilitzi al seu sistema d'informació o guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMSS, de com a mínim les següents dades:

- Codi SIAS del beneficiari i dels acompanyants
- Codificació de serveis i centres prescriptors (veure prescriptors de la clàusula 2.7)
- Codificació dels professionals
- Règim d'allotjament
- Identificador de l'allotjament

2.10.2 Requisits d'accés i disponibilitat

L'adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei en horari 24x7 atès que caldrà atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i mantenició realitzades tots els dies de l'any (365 dies) les 24h.

Caldrà que l'adjudicatària disposi d'un pla de contingències, que garanteixi que en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui realitzar l'enviament i gestió de peticions d'allotjament mitjançant un sistema alternatiu.

2.10.3 Requisits de formació, suport i gestió dels usuaris/es

L'aplicació informàtica que posarà a disposició l'adjudicatària serà una eina bàsica de comunicació i de treball entre l'adjudicatària, els centres de serveis socials i la resta de serveis de l'IMSS que prescriuen recursos d'allotjament. Per aquest motiu, l'adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Un **sistema de suport i gestió d'incidències** del sistema d'informació per als professionals usuaris/es de l'aplicació.

- La **formació** per utilitzar l'aplicació una vegada aquesta estigui desenvolupada a tot el personal designat per l'IMSS que hagi de fer ús de l'aplicació.

L' IMSS podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.

Així mateix, si l'adjudicatària detecta un elevat nombre de peticions de suport que denoten poc coneixement de l'aplicació o incidències derivades d'un ús incorrecte de la mateixa, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte de l'IMSS i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.

- La **gestió de permisos** d'accés per als usuaris/es municipals al sistema d'informació. Cal considerar que s'haurà de garantir com a mínim aquests perfils d'accés al sistema d'informació:
 - **Professionals prescriptors del servei:** Accediran a l'aplicació per fer peticions d'allotjament, consultar l'estat de les seves peticions i comunicar modificacions i incidències.
 - **Responsables dels serveis prescriptors:** disposaran de les funcionalitats dels prescriptors del servei i addicionalment tindran visibilitat sobre el global de peticions d'allotjament sol·licitades pels professionals del seu servei. Realitzaran la verificació de la facturació dels serveis.
 - **Directors dels serveis prescriptors:** disposaran de les funcionalitats dels prescriptors del servei i addicionalment tindran visibilitat sobre el global de peticions d'allotjament sol·licitades pels professionals del seu servei. Realitzaran la verificació de la facturació dels serveis.
 - **Gestors del servei d'allotjament:** Accediran a l'aplicació per consulta de llistats i informes predefinits que facilitin l'accés al servei. També hauran de tenir visibilitat sobre el global de peticions i gestió d'allotjament, la gestió econòmica per fer verificació de la prestació del servei. Realitzaran la verificació de la facturació dels serveis.
 - **Responsables i tècnics de la unitat responsable del contracte:** disposaran de les funcionalitats dels professionals prescriptors del servei i addicionalment tindran visibilitat sobre el global de peticions d'allotjament sol·licitades pels professionals del seu servei. Realitzaran la validació final de la facturació dels serveis.

En cas de modificació o baixa d'un responsable o professional municipal de serveis socials, l'adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs dels casos que porti (persones usuàries o beneficiaris del servei d'allotjaments) com a referent al nou professional o al nou responsable.

De la mateixa manera, el sistema haurà de permetre la substitució temporal de professionals i de referents per cobrir períodes de vacances o baixes.

Les peticions d'alta o modificació d'usuaris/es a l'adjudicatària les realitzaran els referents de cadascun dels serveis autoritzats o prescriptors.

El sistema d'informació ha d'estar dimensionat per gestionar una quantitat estimada d'uns 1.000 professionals municipals aproximadament dels diversos serveis referents i dels diversos perfils d'accés descrits.

Adicionalment, l'adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'IMSS. Aquest tutorial s'haurà d'anar actualitzant quan es realitzin modificacions del sistema d'informació.

2.10.4 Requisits d'integració i model de relació

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius de l'IMSS que gestionen els expedients d'atenció social a les persones per a la integració de la informació de la prescripció de recursos d'allotjament amb la prescripció d'altres recursos o ajuts que es proporcionen a través d'altres serveis, per tal facilitar la prescripció dels recursos d'allotjament i de disposar d'una visió global dels recursos prestats a les persones usuàries. Així mateix es podrà requerir la integració amb els sistemes de gestió econòmica del IMSS per a la incorporació de la informació de facturació dels serveis d'allotjament de les persones usuàries.

Aquestes integracions podrien ser directes de les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades a través de processos periòdics de regularització.

L'adjudicatària haurà de facilitar:

- La persona responsable del departament d'informàtica com a interlocutor pel procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació
- El telèfon de contacte per a la gestió d'incidències com a mínim de 8 a 18 h hores de dilluns a divendres.
- El Temps de resposta d'incidències.
- El Temps de resolució d'incidències

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

- Fitxer mensual amb les dades d'allotjaments i imports facturats per carregar a l'aplicació corporativa d'ajuts econòmics amb com a mínim les dades següents:
 - Codi SIAS (identificador de l'expedient al SI corporatiu de serveis socials de l'Ajuntament) del sol·licitant
 - Data de la sol·licitud
 - Centre/Servei prescriptor
 - Professional creador de l'ajut / prescriptor de l'allotjament
 - Règim d'entrada (AD, MP, PC, Només allotjament)
 - Data inici del servei
 - Data fi del servei (data de sortida o últim dia del mes)
 - Relació de persones beneficiàries del servei (excloent la persona usuària sol·licitant). Per a cadascuna de les persones allotjades juntament amb el sol·licitant caldrà indicar:
 - Codi SIAS del beneficiari 1-N
 - Import facturat
 - Bossa del servei (Dada associada a cadascun dels serveis/centres prescriptors)
 - Proveïdor del servei

- Establiment
- Número de factura

Fitxer mensual de la relació de les dades d'allotjaments i els imports a facturar amb la informació del servei derivant.

2.11 Recursos materials assignats al contracte

L'adjudicatària haurà d'adscriure els següents mitjans materials, com a mínim:

- **Mitjans de transport:** per al correcte desenvolupament del present contracte. Els licitadors hauran de garantir que en els casos en que no hi hagi un accés fàcil o ràpid en transport públic als llocs objecte del control o de les inspeccions, hi hagi suficient disponibilitat de vehicles per als professionals dels perfils amb més intensitat de desplaçaments dels equips de seguiment de les persones usuàries i de la qualitat dels allotjaments. S'exigeix l'assignació al contracte de **4 vehicles (motocicletes o cotxes)** a disposició del personal d'aquests equips per als seus desplaçaments relacionats amb l'objecte del contracte (l'adjudicatària podrà disposar dels vehicles adscrits al contracte tant en règim de propietat com a través d'altres fórmules alternatives com renting o leasing).

En relació al distintiu ambiental de la Direcció General de Tràfic (DGT) dels vehicles, s'exigirà que aquests disposin, com a mínim, del distintiu ECO (<https://sede.dgt.gob.es/es/vehiculos/distintivo-ambiental/>), sense perjudici que els licitadors puguin ofertar com a millora vehicles amb distintiu Zero Emissions.

- **Almenys 7 ordinadors portàtils** per al treball fora de l'oficina per als professionals dels equips de seguiment de les persones usuàries i de la qualitat dels allotjaments amb el software necessari i amb accés a internet i connexió directa a les plataformes, sistemes informàtics i bases de dades que permetin en temps real introducció, recepció, transmissió, gestió i explotació de dades, tasques d'anàlisi i d'elaboració i emissió informes des de qualsevol punt (i que contempli sistemes de mobilitat i d'optimització i gestió eficient del teletreball).
- **Almenys 7 smartphones** assignats al servei per als professionals dels equips de seguiment de les persones usuàries i de la qualitat dels allotjaments, per estar contínuament en contacte amb els diversos responsables (xarxa de dades, trucades, missatges, etc.) amb càmera fotogràfica i mecanismes per a la localització i geolocalització del personal que desenvoluparà les tasques d'inspecció o supervisió, amb capacitat per desenvolupar totes les seves funcions des de qualsevol punt de la ciutat.
- **Un sistema d'informació**, segons les característiques i requeriments de la clàusula 2.10 d'aquest plec, explotable via una website a internet i aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei, amb el suficient nivell de detall, que inclogui també els indicadors i dades indicades a la clàusula 3 d'aquest plec, accessible mitjançant contrasenyes, al qual també hi tindrà accés els serveis municipals i direccions responsables inclosos en aquest contracte.

- **Un sistema de central de reserves disponibles les 24 hores del dia**, tots els dies de l'any, per atendre i donar resposta a qualsevol emergència. És necessari un contacte telefònic directe, no s'admet locució automàtica en cap cas.

Aquests recursos materials, hauran de ser, en la mesura del possible, els més actuals disponibles al mercat a l'hora de realitzar la corresponent oferta.

La quantitat total de recursos materials es dimensionarà per a aquelles situacions on es precisi el màxim nombre de recursos materials, atenent sempre a criteris de minimització i d'estalvi.

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials necessaris per a la connexió amb els sistemes d'informació municipals, sent els costos de connexió a càrrec de l'adjudicatària.

2.12 Recursos humans assignats al contracte

El personal que l'adjudicatària ha d'assignar al contracte, amb els requisits d'experiència, titulació i dedicació següents, serà:

- Com a mínim un agent tècnic d'administració, titulat superior, encarregat de la direcció del servei i de distribuir, coordinar i controlar les tasques dels equips, amb una experiència professional mínima de 3 anys en el sector de les agències de viatge. Amb dedicació plena (100 % jornada laboral)
- Com a mínim un agent d'administració per al control administratiu del servei, amb formació professional de grau superior i una experiència professional mínima de 3 anys en el sector d'agències de viatges. Amb dedicació plena (100 % jornada laboral)
- Com a mínim dos/dues telefonistes/recepcionistes amb domini del Català i Castellà i fluïdesa en anglès i francès, amb formació professional de grau superior i una experiència en llocs similars de com a mínim 3 anys. Per a cadascuna de les llengües s'exigirà un nivell mínim acreditat equivalent al B1 del marc europeu comú de referència de les llengües, demostrable ja sigui a través de certificats o títols acreditatius. Amb dedicació plena (100 % jornada laboral)
- Com a mínim un administratiu per al control operatiu dels procediments administratius del servei i de la facturació, per tal de revisar-les i presentar-les sense duplicacions ni cap tipus d'error a l'IMSS. Amb dedicació plena (100 % jornada laboral)
- 1 Coordinador per als dos equips de seguiment social de les persones usuàries i de la qualitat dels allotjaments amb experiència mínima de 3 anys en direcció o coordinador de projectes socials i titulació específica en aquest àmbit (títol universitari de llicenciat o graduat a l'àmbit social: psicologia, treball social, ciències socials o similar). Amb domini del Català i Castellà (s'exigirà un nivell mínim acreditat en les dues llengües equivalent al B1 del marc europeu comú de referència de les llengües, demostrable ja sigui a través de certificats o títols acreditatius). Dedicació plena (100 % jornada laboral).

- Com a mínim 4 tècnics professionals qualificats polivalents de l'àmbit social de l'equip de seguiment social de l'usuari (un d'ells amb perfil d'educador/mediador), amb experiència mínima de 3 anys i titulació específica en aquest àmbit (títol universitari de llicenciat o graduat a l'àmbit social: psicologia, treball social, ciències socials o similar). Tots els membre de l'equip han d'acreditat domini del Català i Castellà (s'exigirà un nivell mínim acreditat en les llengües equivalent al B1 del marc europeu comú de referència de les llengües, demostrable ja sigui a través de certificats o títols acreditatius). Es valorarà el domini de llengües estrangeres dintre d'aquest equip de seguiment social: francès, anglès, àrab i urdú i, com a condició especial d'execució s'exigeix que al menys 1 dels tècnics domini l'àrab o l'urdú. Dedicació plena (100 % jornada laboral).
- Com a mínim 1 tècnic professional qualificat per a la supervisió i revisió tècnica dels allotjaments de l'àmbit d'arquitectura, enginyeria o similar, amb experiència mínima de 3 anys i titulació específica en aquest àmbit (títol universitari de llicenciat o graduat). Amb domini del Català i Castellà (s'exigirà un nivell mínim acreditat en les dues llengües equivalent al B1 del marc europeu comú de referència de les llengües, demostrable ja sigui a través de certificats o títols acreditatius). Amb dedicació plena (100 % jornada laboral).
- 1 professional amb perfil d'analista de sistemes d'informació / analista de dades amb una titulació universitària de llicenciat o graduat en els àmbits d'informàtica, enginyeria o similar, amb una experiència mínima de 3 anys i una dedicació a jornada completa (100 % de la jornada laboral)

Els equips de Seguiment Social de l'usuari i d'Inspecció Física i Material dels establiments es poden integrar en l'estructura de l'adjudicatària o ser subcontractats per aquesta a entitats o empreses especialitzades.

CLÀUSULA 3.- SEGUIMENT DEL SERVEI I AVALUACIÓ

3.1. Qualitat dels serveis i dels allotjaments

El nivell de qualitat dels establiments ha de ser compatible amb un habitatge o allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establert a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística i altra normativa d'habitatge. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'Agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories. A més del compliment dels imperatius legals pel que fa a les característiques i qualitat dels serveis l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques per avaluar que els establiments siguin efectivament dignes per complir amb l'objectiu social del contracte i un informe periòdic sobre la qualitat dels establiments contractats. L'IMSS, per la seva part, es reserva també la potestat de supervisar dits establiments per comprovar aquests requisits de qualitat.

La verificació de la qualitat i adequació dels allotjaments per tal de garantir que aquests són considerats físicament dignes estarà a càrrec de l'equip de professionals de supervisió física i material de les instal·lacions, condicions i serveis dels allotjaments de l'adjudicatària, sota la coordinació del Responsable del contracte que podrà activar al seu criteri els serveis d'inspecció municipals corresponents.

3.2. Indicadors

La llista completa d'indicadors del present contracte de serveis es recolliran d'acord a les instruccions que realitzin els serveis de l'IMSS implicats i s'informarà degudament abans de l'inici del contracte.

A continuació, s'indiquen els indicadors bàsics respecte a les dades de perfil de les persones usuàries:

- Persones soles / Nuclis familiars
- Homes / Dones / No binaris/ Menors
- Nacionalitats
- Temps d'estada
- Servei derivant
- Joves sols (18 a 25 anys)
- Número d'expulsions, causes i a proposta de qui (adjudicatària, establiment, equips municipals)
- Incidències de les persones usuàries i tipologia. reflectint problemes com: no es presenta, expulsió, negativa a sortir, abandonament,...

Tal com s'indica en la clàusula 2.9.1 del present plec, serà necessari omplir un document en format Excel, posteriorment per mitjà d'una aplicació informàtica, de les dades de les persones usuàries i dels serveis contractats.

3.3. Informes

L'adjudicatària presentarà, en la forma que l'IMSS determini, informes mensuals d'indicadors de l'activitat. L'informe mensual ha de contenir com a mínim:

- Agrupat per cada servei municipal derivant:
 - Nombre de pernотacions al llarg de tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
 - Tipologia de pernотació i serveis complementaris produïdes durant tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
 - Altes i baixes de les persones usuàries produïdes durant el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
 - Perfil de les persones usuàries que es trobin allotjats l'últim dia del mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.

L'informe mensual es lliurarà durant la primera setmana del mes següent.

Per tal de reportar aquesta informació a l'IMSS, l'adjudicatària recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei i de les persones usuàries beneficiaris, a la qual l'IMSS també hi tindrà accés.

Mensualment l'equip de seguiment social de l'adjudicatària elaborarà els informes de seguiment socials periòdics per als serveis municipals derivants en cas d'allotjaments superiors a 15 dies o de les persones o famílies que s'indiquin expressament o que l'adjudicatària o l'establiment detecti, necessitats no cobertes, possibles dificultats o conflictes

Anualment, l'adjudicatària haurà de presentar una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del mes de març posterior a la finalització de cada any.

Així mateix, l'adjudicatària presentarà trimestralment un informe d'auditoria tècnica sobre els resultats del pla de seguiment d'inspecció física i material de les instal·lacions, condicions i serveis dels allotjaments realitzades que hauran de ser validat pel Responsable del contracte

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que l'IMSS estableixi amb caràcter mensual.

L'adjudicatària haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'IMSS en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatària haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'IMSS.

3.4. Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries

L'adjudicatària haurà de recollir el grau de satisfacció i la valoració de les persones usuàries respecte a l'atenció rebuda en relació a les obligacions mínimes establertes en aquest plec.

L'adjudicatària haurà de recollir la informació mitjançant formularis que, com a mínim, ha de ser en català, castellà, anglès, francès, urdú i àrab.

L'adjudicatària haurà d'elaborar anualment un informe de grau de satisfacció que haurà de contenir com a mínim:

- Grau de satisfacció expressat per les persones usuàries (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda, diferenciant entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants (0 a 11 anys) i adolescents (12 a 17 anys); i agrupat per establiments.
- Reclamacions i suggeriments: número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).

Si les persones usuàries comuniquen alguna queixa al servei municipal derivant, aquest haurà de transmetre a l'adjudicatària la queixa rebuda. En aquests casos, l'adjudicatària haurà de presentar al servei municipal referent una proposta de resposta. En cas que la queixa arribés directament a l'establiment, l'adjudicatària haurà de garantir que l'establiment respongui la queixa presentada i enviar-ne una còpia a l'IMSS.

3.5. Garantia de places

Atès que la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals) és prioritàriament a la ciutat de Barcelona i, si no és possible, a les rodalies (fins a un màxim equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona, i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona² (veure clàusula 2.5), és necessari garantir places a petició dels serveis municipals derivants.

En cas que no es proveeixi de la plaça sol·licitada o es proveeixi amb retard, els serveis municipals referents o derivants o departament similars que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal, podran instar la imposició d'una penalització d'acord amb allò establert al PCAP.

Per tal d'estimar per part de l'adjudicatària el volum de serveis d'allotjament i manutenció necessaris anualment per garantir adequadament les places al llarg de l'any es pot partir del quadre de demanda actual prevista:

Direcció/Servei	Servei	Tipologia d'estada	Nombre d'estades 2022 (estimació)
Departament de Coordinació dels Centres de Serveis Socials i Relació amb el Territori	CSS	Només allotjament (NA)	388.118
		Allotjament i esmorzar (AE)	9.238
		Allotjament i mitja pensió (MP)	21.497
		Allotjament i pensió complet (PC)	76.610
Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA	SARA	Només allotjament (NA)	0
		Allotjament i esmorzar (AE)	1.054
		Allotjament i mitja pensió (MP)	118
		Allotjament i pensió complet (PC)	9.036
Departament d'Urgències i Emergències Socials	CUESB	Només allotjament (NA)	1.070
		Allotjament i esmorzar (AE)	1.042
		Allotjament i mitja pensió (MP)	686
		Allotjament i pensió complet (PC)	2.885
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme	SIS + SASSEP + SISFAM +SDI	Només allotjament (NA)	89.426
		Allotjament i esmorzar (AE)	3.478
		Allotjament i mitja pensió (MP)	11.191
		Allotjament i pensió complet (PC)	76.133

CLÀUSULA 4. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

Pel que fa a la gestió de sol·licituds i allotjaments concrets i al seguiment posterior de les persones usuàries, cadascun dels serveis municipals referents nomenarà uns professionals prescriptors encarregats del seguiment de les persones usuàries beneficiaris en coordinació amb l'adjudicatària.

Quant al seguiment global del contracte es farà un mínim de dues reunions l'any entre la direcció de l'adjudicatària i Gerència i equip directiu de l'IMSS dels serveis detallats a la clàusula 2.7 d'aquest plec, o Àrees, Gerències o Organismes que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal.

L'adjudicatària, en el termini de dos mesos des de l'inici del contracte, haurà de dissenyar un pla consensuat de coordinació i seguiment del servei entre totes les parts implicades amb mecanismes i canals de comunicació i espais periòdics de trobada i d'anàlisi conjunt tant a nivell direcció com a nivell tècnic, on es faci un seguiment de l'evolució de la prestació dels serveis, plantejament de problemes reiterats en els serveis i recerca conjunta de solucions en un procés de millora continua de la qualitat.

L'equip de seguiment de l'adjudicatària ha de concretar aquests mecanismes i canals i presentar una proposta d'organització i planificació d'aquesta coordinació en els tres primers mesos de funcionament del servei, incorporant:

- Mecanismes de coordinació i proposta de taules de coordinació entre les diverses parts (serveis derivants – equip de seguiment de l'adjudicatària).
- Establiment dels canals de comunicació entre totes les parts.
- Calendaris de treball compartit amb una reunió semestral de coordinació com a mínim.
- Utilització de tècniques de dinamització d'equips i de grups de millora com a focus grup amb la participació de tots els actors (i de les persones usuàries, en els casos que es determini) o d'altres tècniques d'estímul d'idees.
- Utilització de tècniques de grups de millora o similars per millorar la qualitat dels serveis o els sistemes de control.
- Sistema de recollida de les propostes i acords de millores en la prestació, gestió i control dels serveis domiciliaris produïdes en el procés de millora continua de la qualitat

CLÀUSULA 5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària haurà de dur a terme la gestió objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, amb independència de les obligacions derivades d'altres clàusules d'aquest plec, les següents obligacions:

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a les Gerències i Òrgans de l'IMSS competents en la matèria i que consten a la clàusula 3 d'aquest plec.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a l'IMSS, a través de la Gerència de l'IMSS, qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació i no comprometre's a participar sense el vistiplau de l'IMSS, tal i com s'estableix a la clàusula 9 d'aquest plec.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives per cada departament indicant la data de sol·licitud, el codi

de reserva, la tipologia d'estada, el nom de l'establiment i els serveis complementaris.

- Aportar, amb caràcter mensual, un quadre de comandament que reculli els principals indicadors d'evolució del servei i un llistat d'incidències per Direcció, Servei municipal referent i Responsable del contracte.
- Presentar els informes i memòries especificats a la clàusula 3 d'aquest plec.
- Dissenyar, en el termini de dos mesos des de l'inici del contracte, un pla consensuat de coordinació i seguiment del servei entre totes les parts implicades amb mecanismes i canals de comunicació i espais periòdics de trobada i d'anàlisi conjunt tant a nivell de direcció (reunions bianuals) com amb nivell tècnic (amb freqüència trimestral, com a mínim) de l'evolució de la prestació dels serveis.

CLÀUSULA 6. CONTROL DELS PREUS APLICATS

Dins de les obligacions de l'adjudicatària està la d'aconseguir en cada allotjament les millors condicions.

Pel que fa als preus, quan l'adjudicatària disposi de tarifes no publicades o ofertes d'allotjaments, intermediaris d'allotjaments o altres canals de compres que millorin les ofertes publicades, té l'obligació de subministrar-les.

L'IMSS podrà efectuar de forma aleatòria auditories de preus aplicats. En aquests casos es sol·licitarà a l'adjudicatària la documentació d'una reserva concreta, i aquesta haurà de lliurar còpia de la comanda, còpia de la factura presentada a l'IMSS i còpia de la factura presentada pel prestador del servei (hotel, pensió, etc.) a l'adjudicatària o qualsevol altre sistema que acrediti l'import pagat per l'adjudicatària objecte d'auditoria. L'import facturat per l'adjudicatària a l'IMSS i l'import facturat pel prestador del servei a l'adjudicatària hauran de ser coincidents (comissió zero).

A més de la potestat de l'IMSS de realitzar auditories de preus aplicats, l'adjudicatària haurà d'encarregar anualment una Auditoria Tècnic-Financera externa periòdica de preus.

Aquesta auditoria es basarà en l'estudi de preus dels establiments, nivells de preus de mercat, preus realment facturats i rebaixes obtingudes en els preus en el procés de negociació de l'adjudicatària amb els establiments de la seva cartera.

Per tal de mantenir informació actualitzada al llarg de la vigència del contracte sobre els preus de mercat dels allotjaments de manutenció i dels serveis complementaris que ajudi a l'òrgan de contractació a conèixer la realitat econòmica del mercat i a verificar si els preus que s'apliquen en la facturació correspon a aquesta realitat i siguin efectivament els pactats per l'adjudicatària amb els establiments com a preus normals de mercat, es realitzarà una auditoria tècnica financera del servei amb aquesta finalitat.

Aquest estudi incorporarà un anàlisi mostral de la cartera d'allotjaments de l'adjudicatària per confirmar que els preus dels allotjaments es corresponen amb els annexos de facturació. L'objectiu d'aquest anàlisi es contrastar els preus pactats amb l'adjudicatària, la coincidència amb els facturats i la comparativa amb els oficials dels establiments, per tal de valorar el nivell de consecució de rebaixes sobre aquest últim.

Per a la realització de l'auditoria l'adjudicatària proposarà tres entitats d'entre les quals l'IMSS seleccionarà la que finalment elaborarà l'estudi.

L'auditoria externa tindrà abast anual i anirà a càrrec de l'adjudicatària.

CLAUSULA 7. SEGURETAT

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI), com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona i responsable de la Seguretat dels Sistemes d'Informació, ha adoptat com a marc de referència el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013. Aquest organisme posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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

Atès que el sistema d'informació gestionarà i emmagatzemarà dades de diversa tipologia i que, en tot cas, inclourà dades especialment sensibles o protegides, l'adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat MIG i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts al PCAP.

L'adjudicatària s'obliga a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

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

7.1 Responsable de seguretat

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'adjudicatària a l'IMSS es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària que prestarà serveis a l'IMSS, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'adjudicatària estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu

personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.

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

7.2 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' IMSS.

L'adjudicatària queda expressament obligat 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.

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

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'IMSS així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.3 programari i metodologia de desenvolupament

L'adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'IMSS requerides a la clàusula 2.10.4 d'aquest plec.

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

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

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

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

7.4 Auditoria

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

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

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

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

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

7.5 Gestió d'Incidents

L'adjudicatària informarà a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatària col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

7.6 Dimensionament/gestió de capacitats

L'adjudicatària disposarà del personal necessari amb el nivell professionals i coneixement de les matèries i requisits demanats en aquesta clàusula per a la prestació tècnica del servei de forma adequada.

7.7 Accés a la informació

L'adjudicatària té prohibit incorporar les dades obtingudes de l'IMSS a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

7.8 Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI-Seguretat. 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 que s'acordin entre IMI-Seguretat i l'adjudicatària.

7.9 Control d'accés

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'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

7.10 Gestió del Personal

Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal 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'IMSS, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte 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'adjudicatària estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'IMSS que els sigui d'aplicació.

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

El Cap de Projecte 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'IMSS, 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 responsable del contracte de l'IMSS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació municipals 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'IMSS.

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

L'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 aquesta clàusula.

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:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal 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'IMSS podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

7.11 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'adjudicatària.

La connexió es 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 subsidiari de l'ús dels certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

7.12 Protecció del lloc de treball

Lloc de treball buit

L'adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'IMSS. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

Bloqueig del lloc de treball

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

Protecció d'equips

L'adjudicatària es compromet a que si els equips s'utilitzen fora del lloc de treball, aquests 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. Els/les usuaris/es hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

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

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.

- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

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. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

7.13 Protecció dels Suports Informàtics

L'adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'IMSS 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. Els/les usuaris/es han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzematge, 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 IMI-Seguretat.

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 IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

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

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent,

on quedarà especificat com a mínim, l'identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

7.14 Protecció de la Informació

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.

7.15 Protecció del correu electrònic

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

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

Si l'IMSS considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatària un correu electrònic de l'IMSS el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatària i l'IMSS.

7.16 Protecció de les instal·lacions

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

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

7.17 Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats d'aquesta clàusula no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri durant l'execució del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a IMI-Seguretat 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.

7.18 Administració dels sistemes informació

Autorització dels usuaris/es dels sistemes

Perfilat dels usuaris/es

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

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

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

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

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

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

7.19 Inventari d'actius

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

7.20 Configuració de seguretat

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

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

7.21 Manteniment

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

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

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat vulnerabilitat	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

7.22 Xifratge de dades

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

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

7.23 Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'IMSS a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

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

7.24 Antimalware

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

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

L'IMI seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

7.25 Còpies de seguretat

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

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

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

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

7.26 Explotació

Gestió de la configuració

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

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

Gestió de canvis

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

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per

al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.

- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

7.27 Protecció dels serveis

Protecció enfront de la denegació de servei

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactivas enfront d'atacs de denegació de servei (DoS Denial of Service).

Per tal de garantir-ho:

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

CLÀUSULA 8. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

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

En cas que la premsa vulgui entrevistar o gravar a les persones usuàries dels hostals i pensions, serà necessari demanar una autorització prèvia a la direcció responsable corresponent i a la persona usuària en qüestió.

CLÀUSULA 9. ASSEGURANÇA

L'adjudicatària ha d'acreditar, davant l'òrgan de contractació, que disposa d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'execució de la seva activitat de prestació dels serveis objectes d'aquest contracte, amb una cobertura no inferior als 150.000,00 € per víctima i als 600.000 € per sinistre.

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tota la durada del contracte.

Barcelona, a la data de signatura.

Sra. Montserrat Rovira Jarque
Cap del Departament d'Urgències i Emergències Socials
Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona
Ajuntament de Barcelona