



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC ALS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

TRAMITACIÓ ORDINÀRIA

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: OBERT

Expedient	20230279	Descripció contracte	Servei d'atenció i assessorament jurídic als professionals dels serveis socials
------------------	----------	-----------------------------	---

Import Pressupost base	1.953.813,76€ (IVA inclòs)	Tipificació contracte	Serveis	Codi CPV	79111000-5
------------------------	----------------------------	------------------------------	---------	-----------------	------------

*Òrgan de contractació	Institut Municipal de Serveis Socials (Gerència)
-------------------------------	--

*Departament econòmic	Departament de serveis econòmics i administratius
------------------------------	---

*Òrgan destinatari	Departament de serveis jurídics
---------------------------	---------------------------------



CLÀUSULA 1.-	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 2.-	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	5
	2.1. CENTRES DE SERVEIS SOCIALS	5
	2.2. SERVEI D'ATENCIÓ JURÍDICA A PROFESSIONALS DELS SSC	8
	2.3. DEFINICIÓ DE TRÀMITS I GESTIONS.	9
	2.4. DESIGNACIÓ DE REPRESENTANT DE L'ADJUDICATÀRIA I PLANIFICACIÓ, DIRECCIÓ I COORDINACIÓ DELS SERVEIS.	10
CLÀUSULA 3.-	ORGANITZACIÓ DE L'ADJUDICATÀRIA I RECURSOS HUMANS	10
CLÀUSULA 4.-	SUPORT ADMINISTRATIU	13
CLÀUSULA 5.-	FORMACIÓ DEL PERSONAL	13
CLÀUSULA 6.-	CONDICIONS DELS SERVEIS	14
	6.1. HORARIS I CALENDARI	14
	6.2. LLOC D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	15
	6.3. HOMOGENEÏTZACIÓ D'ACTUACIONS	15
CLÀUSULA 7.-	FUNCIONAMENT DELS SERVEIS	15
	7.1. SOL·LICITUDS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS.	15
	7.2. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS.	16
	7.3. CONSULTA I TRASPÀS D'EXPEDIENTS PER SUBSTITUCIÓ DEL PROFESSIONAL ASSIGNAT.	16
	7.4. IDIOMA	17
CLÀUSULA 8.-	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	17
	8.1. PRINCIPI DE RISC I VENTURA	17
	8.2. DILIGÈNCIA PROFESSIONAL	17
	8.3. CONFLICTES D'INTERESSOS AMB L'ADJUDICATÀRIA O ELS PROFESSIONALS ASSIGNATS	18
	8.4. CONFLICTES D'INTERESSOS AMB L'IMSS, L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, O QUALSEVOL ENS, ORGANISME O SOCIETAT D'ELL DEPENDENT.	18
	8.5. SUBSTITUCIÓ DE PROFESSIONALS	19
	8.6. CONFIDENCIALITAT	19
	8.7. ASSEGURANCES	19
	8.8. DESPESES A CÀRREC DE L'ADJUDICATÀRIA	19
	8.9. TRACTE AMB ELS USUARIS I EL PERSONAL DE L'IMSS	19
CLÀUSULA 9.-	SERVEI D'AVISOS I NOVETATS NORMATIVES I JURISPRUDENCIALS	20
CLÀUSULA 10.-	DIFUSIÓ DELS SERVEIS I DRET D'IMATGE	20
CLÀUSULA 11.-	DRETS I FACULTATS DE L'IMSS	21
CLÀUSULA 12.-	SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	22
CLÀUSULA 13.-	RETRIBUCIÓ I FACTURACIÓ	23
CLÀUSULA 14.-	PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	23
CLÀUSULA 15.-	RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATÀRIA	38
CLÀUSULA 16.-	TERMINI DE GARANTIA	38
CLÀUSULA 17.-	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	38
<i>Annex 1.</i>	<i>Taula de dedicació horària a cada servei i centre</i>	<i>40</i>
<i>Annex 2.</i>	<i>Contingut mínim que han de tenir els informes mensuals del servei d'assessorament jurídic als professionals de serveis socials i als usuaris/àries derivats per aquests.</i>	<i>43</i>



Annex 3. Contingut mínim que han de tenir els informes anuals del servei d'assessorament jurídic als professionals de serveis socials i als usuaris/àries derivats per aquests. 46

Clàusula 1.- Objecte del contracte

1.1. L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'atenció i assessorament jurídic a:

(a) En relació als Centres de Serveis Socials (en endavant, CSS) de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant, IMSS) i als equips d'atenció a la infància i l'adolescència (en endavant, SEAIA). Les referències fetes en aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant, PPTP) als CSS cal entendre-les referides i aplicables també als SEAIA:

(i) Atenció i assessorament jurídic als professionals dels CSS, en aquells aspectes jurídics que siguin necessaris per al millor desenvolupament de les seves funcions.

L'objectiu d'aquest servei és realitzar un acompanyament als professionals dels CSS per tal de garantir que disposaran de l'assessorament jurídic que els pugui resultar necessari o convenient per a una millor gestió i atenció dels expedients que tramiten.

(ii) Atenció i assessorament jurídic als usuaris dels serveis socials i altres dependències i serveis de l'IMSS en qualsevol assumpte jurídic que els afecti dins dels àmbits detallats en la clàusula 1.2 següent.

L'objectiu d'aquest servei és donar una orientació jurídica, de forma senzilla i propera, als possibles problemes que puguin plantejar-se a usuaris dels Serveis Socials expressament derivats pel/per la treballador/a social.

(b) En relació als Serveis Socials Centrals de l'IMSS (en endavant, SSC) atenció i assessorament jurídic als seus professionals en aquells aspectes jurídics que siguin necessaris per al desenvolupament de la seva activitat.

L'objectiu d'aquest servei és aportar coneixements de valor afegit per al correcte funcionament dels SSC i que, pel seu grau d'especialització i multidisciplinarietat no pot ser atès pel departament jurídic intern.

(c) Els serveis indicats en l'apartat (a) podran ampliar-se, en qualsevol moment a altres centres, organismes o unitats d'atenció dependents de l'IMSS. En aquest cas es procedirà a la modificació del contracte d'acord amb el previst al PCAP.

1.2. L'assistència i assessorament a prestar inclou totes les matèries pròpies de la competència i l'activitat de l'IMSS i, en especial, l'atenció de les vulnerabilitats dels usuaris dels Serveis Socials. En conseqüència, les problemàtiques plantejades i que hauran de ser ateses per l'equip de professionals aportat per l'adjudicatària (en endavant, professionals assignats) poden correspondre's amb una gran diversitat d'especialitats jurídiques i els advocats/des que hagin de prestar el servei han de tenir una formació i experiència generalista per tal d'atendre tot tipus de consultes i expedients en els àmbits següents:

- (a) Dret civil català
- (b) Habitatges
- (c) Suport a les persones amb discapacitat per a l'exercici de la seva capacitat jurídica
- (d) Matrimonial
- (e) Filiació
- (f) Seguretat Social
- (g) Dependències
- (h) Maltractaments i violència de gènere
- (i) Dret Penal
- (j) Serveis Socials

Així, a efectes merament orientatiu, s'informa que les matèries més habituals són de dret laboral, familiar, incapacitacions, violència de gènere o contra la gent gran, hipotecari, arrendaments urbans i penal.

A més, els professionals assignats a l'assessorament dels professionals dels SSC hauran d'estar especialitzats en dret administratiu, serveis socials i, dos d'ells, també, en contractació pública.

- 1.3. Els serveis a prestar es divideixen en diverses modalitats i integren les concretes prestacions indicades a la clàusula 2.

Clàusula 2.- Descripció dels serveis

2.1. Centres de serveis socials

- (a) Professionals dels CSS i, puntualment, els responsables dels SSC.

Funcions a desenvolupar:

- (i) Assessorament jurídic als professionals dels CSS en assumptes relacionats amb les seves persones usuàries i que poden estar relacionats amb les matèries i assumptes indicats al punt quart de la clàusula 2.1(b)(ii).
- (ii) Assessorament jurídic als professionals dels CSS en aquelles situacions en què, per raó de la seva tasca professional, es veuen implicats en algun procés judicial.
- (iii) Realització de tràmits i gestions necessaris com a complement del treball d'assessorament jurídic i segons aquests es defineixen en l'apartat 2.3 següent.
- (iv) Preparació d'informes i de treballs juridicoadministratius.
- (v) Assistència a reunions amb personal de l'IMSS o de qualsevol altre organisme, institució o entitat, pública o privada, i/o terceres persones, quan així se'ls requereixi.

- (vi) Realització de sessions jurídic informatives a petició dels responsables dels CSS.
- (vii) Servei de circulars informatives de les novetats legislatives i jurisprudencials que poden ser rellevants per a l'activitat dels CSS. Aquestes circulars es facilitaran també al Departament de serveis jurídics de l'IMSS a fi de què pugui difondre-les entre els professionals dels SSC.

Totes les intervencions que es realitzin en aquest àmbit s'hauran de registrar en l'aplicació municipal SIAS.

(b) Servei d'atenció als usuaris dels Serveis Socials

Es tracta d'un servei d'informació, assessorament jurídic i acompanyament directe dels usuaris/es de Serveis Socials amb les següents característiques:

- (i) Destinatari: Usuaris/es de Serveis Socials que siguin específicament derivats al servei d'atenció jurídica per part del/de la treballador/a social.
- (ii) Funcions a desenvolupar:
 - Informar i orientar els usuaris sobre l'exercici dels seus drets.
 - Consulta lletrada amb atenció personal directa.
 - Estudi detallat de tota la documentació i informació que pugui aportar l'usuari en relació a la seva consulta.
 - Assessorament i orientació jurídica en relació a qualsevol problemàtica amb implicacions legals plantejada per les persones usuàries, entre les quals les més freqüents:
 - En l'àmbit del dret civil:
 - i. Modificacions de la capacitat de les persones, desnonaments, embargaments per cobrament de deutes, contractes de lloguer, de préstec, hipotecari i clàusules abusives, etc.)
 - ii. Dret de família (separacions, divorcis, mesures de guarda i custòdia, etc)
 - iii. Dret de successions
 - En l'àmbit del dret penal: violència de gènere, violència en l'àmbit de la llar, maltractaments a la gent gran, delictes contra la llibertat sexuals, etc.),
 - En l'àmbit del dret laboral (acomiadaments, drets indemnitzatoris).
 - En l'àmbit administratiu: relació a l'accés a prestacions i pensions, habitatge, etc.
 - En l'àmbit del dret d'estrangeria (regularització de la situació administrativa; obtenció del permís de residència, de la nacionalitat, del dret d'asil, etc.)
 - Ajudar a la redacció i posterior presentació d'escrits davant Jutjats i Tribunals i davant d'altres administracions.

- Orientació en la sol·licitud de justícia gratuïta, i si escau preparació d'escrits vinculats al procediment d'atorgament de la justícia gratuïta, especialment en cas de denegació.
- Realització de tràmits i gestions necessaris com a complement del treball d'assessorament jurídic i segons aquests es defineixen en l'apartat 2.3 següent.
- Coordinació constant amb els tècnics de Serveis Socials en totes aquelles qüestions que requereixin el suport d'aquests professionals per a una adequada gestió de la problemàtica presentada per l'usuari.

Els criteris per a l'assessorament jurídic de les persones usuàries dels CSS seran els següents:

1.- Acol·lida: té com a finalitat realitzar la presentació del professional, demanant que s'exposi de forma breu el motiu de la visita, fent-li saber que el professional ja coneix el seu expedient i aclarir i aprofundir en aquells aspectes de la consulta que es considerin necessaris per poder identificar de forma clara l'objecte de l'assessorament.

En un primer moment cal traslladar de forma clara i concisa a la persona usuària que el professional té com a funció informar-la i orientar-la en el contingut dels seus drets i el procediment per fer-los valer, però que, en cap cas, podrà representar-lo en procediments administratius i/o judicials.

2.- Assessorament: El professional assessorarà al/a la usuari/ària exposant-li les diferents alternatives de què disposa, assenyalant els aspectes favorables i desfavorables de cada opció, de manera que aquesta pugui prendre la decisió sobre la manera de procedir.

En cas de detectar-se altres necessitats o problemàtiques, aquestes es traslladaran al/a la professional referent del CSS per valorar de forma conjunta, si s'escau, si cal realitzar algun altre tipus d'intervenció.

3.- Derivació: Si s'escau, es podrà derivar a la persona atesa a d'altres serveis públics d'assessorament jurídic. Resta prohibida la derivació a professionals privats malgrat que sigui sol·licitat pel/per la persona usuària.

Totes les intervencions que es realitzin en aquest àmbit s'hauran de registrar en l'aplicació municipal SIAS d'atenció a usuaris/àries de serveis socials.

Les funcions d'assessorament jurídic als CSS i a les persones usuàries d'aquests centres es desenvoluparan també a través de sessions grupals en el supòsit que se suscitin qüestions de caràcter jurídic que siguin d'interès per a la totalitat o una gran part dels CSS o a grups de persones usuàries.

- (c) Funcions no incloses al servei d'atenció als Serveis Socials Bàsics del territori.

No formen part de les funcions objecte del contracte les actuacions següents:

- (i) Tràmits o actuacions que suposin fer valoracions tècniques relatives a l'atenció a l'usuari/a que presenten els CSS o altres ens inclosos en l'objecte d'aquest contracte, així com les relatives a l'atorgament d'ajudes o altres serveis per part de l'IMSS.
- (ii) Atenció de queixes o reclamacions dels usuaris/es derivades de l'atenció prestada en els CSS o altres ens inclosos en l'objecte d'aquest contracte o dels serveis i prestacions rebudes.
- (iii) Interposició de denúncies en nom de l'usuari/a. Cas de sol·licitar-se aquesta actuació el professional assignat remetrà l'usuari/a al Servei d'Orientació Jurídica.
- (iv) Suport en la redacció de recursos d'alçada o de reposició contra resolucions de l'IMSS, l'Ajuntament de Barcelona o altres ens del grup municipal.

2.2. Servei d'atenció jurídica a professionals dels SSC

- (a) Destinatari: els tècnics adscrits als Serveis Socials Centrals de l'IMSS.
- (b) Funcions a desenvolupar:
 - (i) Atendre les consultes jurídiques que realitzen els tècnics adscrits als SSC i que alhora són responsables de diferents serveis. Així com: l'atenció d'assumptes provinents dels CSS (derivats de l'atenció que s'hi dispensa a les persones usuàries) que per la seva complexitat tècnica i/o urgència no poden ser atesos in situ. Aquestes consultes jurídiques podran incloure, així mateix, altres matèries relacionades amb el funcionament dels centres i la relació amb els usuaris i l'atenció social.

Les consultes podran consistir en:

- El suport en la tramitació de procediments de responsabilitat patrimonial de l'Administració, a instància de reclamacions formulades per persones usuàries dels serveis socials.
- El suport en la tramitació dels procediments d'atorgament de prestacions, ajuts i subvencions a persones físiques i jurídiques i respostes d'al·legacions o recursos.
- El suport en la tramitació de procediments administratius sancionadors en matèria de serveis socials, per infracció de la Llei 12/2007, de 11 d'octubre, de serveis socials i altres matèries que siguin competència de l'IMSS.
- El suport en la preparació i redacció de memòries justificatives dels contractes que impulsin les diferents direccions i departaments de l'IMSS, en coordinació amb el Departament de Serveis Jurídics i els responsables de l'elaboració d'estudis de costos de l'IMSS.

- (ii) Suport en la tramitació i en el seu cas resolució de peticions de dret d'accés a la informació pública i altres actuacions relacionades amb la transparència a l'empara de la Llei 19/2014 de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- (iii) El seguiment, en el seu cas, dels procediments i expedients tramitats d'ofici per la Fiscalia i/o els Jutjats sobre persones usuàries dels serveis socials bàsics, a partir d'informació remesa des dels CSS (incapacitacions, maltractaments a gent gran, violència contra la dona i/o en l'àmbit de la llar).
- (iv) Realització de tràmits i gestions necessaris com a complement del treball d'assessorament jurídic i segons aquests es defineixen en l'apartat 2.3 següent.
- (v) Preparació d'informes i de treballs jurídic informatius.
- (vi) Realització de sessions jurídic informatives a petició dels responsables del servei.
- (vii) Assessorament jurídic concernent a les modificacions de la capacitat de les persones, ingressos involuntaris i altres urgències relacionades amb les persones que presumptament tinguin alguna afectació en la seva capacitat jurídica; relacionades amb els maltractaments a la gent gran i la violència de gènere.

2.3. Definició de tràmits i gestions.

Per tràmits i gestions s'entenen les següents actuacions:

- (a) Consultes i intervencions que es realitzen davant organismes públics: Agència Estatal Administració Tributària (AEAT), Direcció General Policia (DGP), Servei Públic Ocupació Estatal (SEPE), Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal (SISPAP), Ministeri Justícia (Registre civil), Servei Ocupació de Catalunya (SOC), Institut Nacional Seguretat Social (INSS), Direcció General Cadastre, Generalitat de Catalunya (Departament de Salut, Departament de Drets Socials, Departament d'Educació), jutjats, consolats i altres ens de naturalesa semblant.
- (b) Redacció d'escrits de contingut jurídic, quan no és preceptiva la intervenció d'advocat (cartes, instàncies, reclamacions prèvies, etc.).
- (c) Entrevistes amb altres professionals.
- (d) Sol·licitud d'informació telefònica a altres organismes sobre situacions d'expedients.
- (e) Estudi dels assumptes més complexos.
- (f) Qualsevol altra actuació necessària per a la prestació dels serveis de naturalesa similar o anàloga.

- 2.4. Designació de representant de l'adjudicatària i planificació, direcció i coordinació dels serveis.
- (a) L'adjudicatària nomenarà a una persona, representant de l'empresa, interlocutora amb l'IMSS, per al seguiment de l'execució del contracte, sens perjudici de les funcions i facultats de la persona encarregada de la coordinació de la prestació dels serveis segons allò indicat a la clàusula 3.4(b)
 - (b) La retribució del representant ha estat imputada a la retribució horària dels serveis indicats en els apartats 2.1 i 2.2 precedents, no podent l'adjudicatària repercutir a l'IMSS cap cost addicional per aquest concepte.
 - (c) La persona designada actuarà com a representant de l'adjudicatària a través del qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte.

Clàusula 3.- Organització de l'adjudicatària i recursos humans

- 3.1. L'adjudicatària prestarà els serveis en les millors condicions i els gestionarà sota la seva responsabilitat, seguint les instruccions que estableixi l'IMSS i, en tot cas, organitzarà el servei amb estricta subjecció a les previsions del plec de clàusules administratives particulars (PCAP), aquest PPTP, l'oferta presentada i el corresponent contracte.

A aquests efectes, l'adjudicatària dictarà les oportunes instruccions per a garantir el bon ordre dels serveis i la qualitat dels mateixos, sens perjudici de les facultats de direcció i supervisió que corresponen a l'IMSS.

- 3.2. L'adjudicatària ha de disposar d'una organització pròpia i autonomia per a la prestació dels serveis, tant en mitjans materials com humans, sense que existeixi cap tipus de relació de dependència amb l'IMSS i sens perjudici de les facultats de l'IMSS i d'allò estipulat a la Clàusula 4.-

A aquests efectes l'IMSS no dirigirà directament als professionals assignats instruccions de caràcter laboral i totes les facultats pròpies de l'empleador correspondran exclusivament a l'adjudicatària, el qual queda obligat a transmetre als professionals assignats les directrius i instruccions que pugui fixar l'IMSS.

- 3.3. L'adjudicatària haurà de disposar, per a la prestació del servei, del nombre suficient de persones per a atendre els serveis de manera que es garanteixi un desenvolupament òptim dels mateixos.
- 3.4. En tot cas, l'equip humà assignat al contracte, estarà compost pel següent nombre mínim de professionals:
- (a) Un mínim de **sis (6) advocats/des** destinats/des als serveis d'atenció jurídica als CSS i d'atenció als usuaris de Serveis Socials.

- (b) **Tres (3) llicenciats/des o graduats/des en dret** destinats/des al servei d'atenció jurídica a professionals dels SSC de l'IMSS, un dels quals farà, entre d'altres, les següents tasques de coordinació:

- Coordinació de l'equip d'advocats assignats en relació a l'atenció dels assumptes provinents dels centres de serveis socials (derivats de l'atenció que s'hi dispensa a les persones usuàries) i interlocució amb el representant de l'IMSS que s'encarrega del seguiment del contracte.
- Convocar les reunions mensuals de lletrats
- Coordinar les guàrdies al mes d'agost

La realització d'aquestes tasques de coordinació no comporta cap cost addicional i la seva retribució ha estat imputada a la retribució horària dels serveis indicats en l'apartat 2.2 de la clàusula 2 precedent, no podent l'adjudicatària repercutir a l'IMSS cap quantitat per aquest concepte.

Tots els advocats i els graduats/llicenciats en dret assignats a la prestació dels serveis hauran de disposar, com a mínim, de la llicenciatura o grau en dret emès per una universitat espanyola o bé degudament convalidat en cas de títols estrangers, així com, si s'escau, complir amb les obligacions legals existents en matèria de col·legiació en un col·legi d'advocats de l'estat espanyol, ètica professional i assegurances de responsabilitat professional.

- (c) **Un/a tècnic/a superior de gestió**, com a mínim, amb titulació de nivell 2 (grau) del Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior (MECES) o nivell 6 del Marc Europeu de Qualificacions o equivalent i experiència en gestió de projectes i elaboració de models de documentació de valor afegit amb les funcions següents:

- (i) Elaborar informes dins el seu àmbit d'actuació (de suport als/a les advocats/des en matèries no estrictament jurídiques) i fer, si escau, propostes de millora a partir de la creació i l'anàlisi d'indicadors.
- (ii) Desenvolupar treballs tècnics dins el seu àmbit d'actuació per donar resposta a demandes i necessitats de gestió del servei d'assessorament jurídic i administració de recursos.
- (iii) Interlocutar amb diferents agents i serveis dins el seu àmbit d'actuació.
- (iv) Executar els expedients del seu àmbit d'actuació i fer-ne el seguiment i control

Aquest/a professional haurà de reunir les competències següents: treball en equip, pensament analític, recerca d'informació i actualització del coneixement, rigor i organització.

- (d) **Un/a tècnic/a mig/mitja de gestió**, com a mínim, amb titulació de nivell 2 (grau) del Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior (MECES) o nivell 6 del Marc Europeu de Qualificacions o equivalent i experiència en l'àmbit de gestió administrativa amb les funcions següents:

- Elaborar informes dins el seu àmbit d'actuació i procedir, si escau, al control i seguiment dels indicadors
- Executar els treballs tècnics que se li encomanin i fer-ne el seguiment.
- Interlocutar amb diferents agents i serveis dins el seu àmbit d'actuació.
- Fer el seguiment i control dels expedients administratius del seu àmbit d'actuació.

Aquests/tes professionals han de reunir les característiques següents: treball en equip, pensament analític, flexibilitat i obertura al canvi, rigor i organització.

- (e) Un mínim d'un/a **(1) administratiu/va** destinat a prestar el suport administratiu que pugui requerir la correcta prestació dels diferents serveis (clàusula 4).
- 3.5. La totalitat dels advocats assignats a la prestació dels serveis als usuaris i als professionals dels CSS han de tenir un perfil generalista que els permeti atendre la màxima diversitat d'assumptes i, en tot cas, han de tenir una sòlida formació i experiència en les següents disciplines:
- (a) Dret civil comú i català: principalment, en matèria de suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica, dret matrimonial, filiació, dependència i habitatge.
 - (b) Dret penal: amb especial èmfasi en matèria de delictes de lesions de caràcter físic o psíquic causades per conductes violentes dins de l'àmbit familiar (violència de gènere i violència intrafamiliar, com són els maltractament a gent gran)
 - (c) Dret administratiu: en matèria d'habitatge i serveis socials.
 - (d) Dret laboral: particularment, dret de la Seguretat Social.
- 3.6. En el seu conjunt, l'equip que es posi a disposició del contracte haurà de ser pluridisciplinar i hauran de quedar coberts els àmbits d'atenció indicats en l'apartat 3.5 precedent.
- 3.7. Els/les tres llicenciats/des o graduats/graduades en dret assignats a la prestació de serveis a SCC han d'estar especialitzats en dret administratiu, serveis socials, i, almenys dos d'ells, també en contractació pública.
- 3.8. Les condicions, experiència i especialització indicades en els apartats del 3.4 a 3.8, ambdós inclosos s'han de complir a la data d'inici d'execució del contracte.
- 3.9. La totalitat dels professionals adscrits per l'adjudicatària a l'execució del contracte han de tenir relació laboral directa amb l'adjudicatària o alternativament, en cas de societats professionals, ser-ne socis. En cap cas aquest personal tindrà dependència laboral ni cap vincle contractual directe amb l'IMSS ni es podrà produir la consolidació dels professionals assignats com a personal de l'IMSS un cop extingit aquest contracte.
- 3.10. L'assignació de professionals que tinguin una relació mercantil amb l'adjudicatària serà considerat, a tots els efectes, subcontractació de serveis i només serà admesa en els termes indicats en la clàusula que regula la subcontractació en el PCAP.

- 3.11. L'adscripció d'un/a professional a l'execució del contracte no implicarà exclusivitat de dedicació, podent aquest realitzar qualsevol tipus d'activitat professional per compte de l'adjudicatària i/o per compte propi.
- 3.12. En tot cas, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS dins del termini de cinc (5) dies hàbils des de la formalització del contracte les persones concretes que adscriurà per a la prestació dels serveis. Qualsevol canvi en la composició del personal adscrit haurà de ser comunicada a l'IMSS amb una antelació mínima de tres (3) dies naturals a la data de baixa, absència, substitució o incorporació corresponent, excepte que motius d'urgència no permetin aquesta comunicació prèvia, cas en que es notificarà el canvi de personal al més aviat possible i, en tot cas, dins de les 24 hores següents a que es produeixi.
- 3.13. L'IMSS podrà sol·licitar a l'adjudicatària la substitució de qualsevol persona assignada a l'execució del contracte quan concorrin circumstàncies que així ho aconsellin, com la manca de qualitat en el servei prestat, la manca de formació o experiència o un comportament inadequat.

La substitució haurà de fer-se efectiva com a màxim en el termini de cinc (5) dies hàbils des de la sol·licitud per part de l'IMSS.

Clàusula 4.- Suport administratiu

- 4.1. L'adjudicatària garantirà el suport administratiu necessari en totes les hores i funcions del servei i a aquests efectes disposarà de l'estructura, mitjans i personal necessaris dins de la seva pròpia organització.
- 4.2. Com a mínim es posarà a disposició de l'IMSS un/a (1) administratiu/va que assumeixi les tasques de suport administratiu als professionals assignats a l'execució del contracte en allò referent a la prestació dels serveis que s'hagin de realitzar.
- 4.3. Únicament seran remunerables les hores d'efectiva dedicació de l'administratiu/va prevista en l'apartat 4.2 anterior, quedant incloses en les despeses d'estructura el suport administratiu genèric prestat des de l'organització de l'adjudicatària inherent a la gestió del contracte.

Clàusula 5.- Formació del personal

- 5.1. L'adjudicatària garantirà que tots els professionals assignats reben una formació continuada en les diferents especialitats del dret que són objecte del contracte.
- 5.2. La formació anirà a càrrec de l'adjudicatària, el qual no podrà repercutir-ne el cost als professionals assignats ni a l'IMSS.

Clàusula 6.- Condicions dels serveis**6.1. Horaris i calendari**

- (a) Els serveis d'assessorament jurídic als CSS, SEAIA i persones usuàries dels serveis socials, es prestaran ininterrompudament durant tot l'any, a excepció del mes d'agost, durant el qual l'adjudicatària garantirà el suport jurídic telefònic de dilluns a divendres, de 10 a 14h.

Els dies festius, no recuperables, seran els mateixos que l'IMSS.

- (b) La dedicació horària per part dels professionals adscrits per l'adjudicatària a l'execució del contracte serà la indicada a l'Annex 1 d'aquest plec
- (c) Els serveis es prestaran els dies de la setmana concrets i en l'horari específic que en cada cas indiqui l'IMSS.

A títol merament orientatiu:

- (i) Centres de Serveis Socials del territori (districtes):

- Pel que fa a l'atenció i assessorament dels professionals dels CSS, de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, i dijous de 16 a 18 hores.
- Pel que fa a l'atenció i assessorament dels usuaris de serveis socials, en l'horari d'obertura de cada CSS segons aquest figuri publicat al web de l'IMSS en cada moment.

- (ii) Serveis Socials Centrals de l'IMSS: de dilluns a divendres, de 8 a 18 hores.

- (d) L'IMSS podrà, en qualsevol moment i segons les pròpies necessitats de l'activitat que desenvolupa, modificar els dies i/o els horaris en els que els/les professionals assignats/des hauran de prestar els serveis, així com modificar la distribució de les hores a prestar entre els diversos serveis i/o centres.

A aquests efectes, entre d'altres modificacions i segons les necessitats dels serveis en cada moment, a instàncies de l'IMSS o de la pròpia adjudicatària es podrà procedir a modificar l'atenció horària de cada centre indicada en l'Annex 1 redistribuint les hores previstes de tal manera que s'augmenti l'atenció d'aquells centres que més ho requereixen en detriment de la resta. Aquesta redistribució no podrà comportar augment d'hores totals de servei, sens perjudici de la possibilitat de modificació del contracte en els termes previstos al PCAP.

L'adjudicatària haurà de garantir que disposa de personal suficient per a adequar-se a aquests canvis en aquells casos en que els professionals que cobreixin un determinat horari tinguin qualsevol incompatibilitat o impossibilitat d'adaptar-se als canvis produïts.

- (e) En cas que sigui necessari, puntualment i a petició del Responsable del contracte, es podrà sol·licitar la realització d'actuacions fora de l'horari previst en els apartats anteriors.

6.2. Lloc d'execució del contracte

- (a) Els serveis d'atenció jurídica als professionals dels CSS i dels SEAIA es prestaran presencialment a les oficines de cada CSS i SEAIA del territori.
- (b) El servei d'atenció als/les usuaris/es dels Serveis Socials es prestarà presencialment a les oficines dels diferents CSS del territori.
- (c) Els serveis d'atenció jurídica a professionals dels SSC de l'IMSS s'hauran de prestar, parcialment, de forma presencial a les oficines d'aquest, situades a Barcelona, carrer València 344, 2^a planta, per facilitar les consultes per part dels professionals. En aquest sentit, s'estima que serà necessària la presència dels professionals a l'edifici de l'IMSS tres (3) dies a la setmana.
- (d) La previsió d'execució del contracte en les citades dependències de l'IMSS com a excepció al criteri general d'execució en les instal·lacions de l'adjudicatària, és una exigència de l'especial naturalesa i característiques dels serveis objecte del contracte i, en especial, de les següents:
 - (i) L'atenció als usuaris és un servei del propi IMSS i realitzat en nom seu, sent indispensable concentrar l'afluència dels usuaris en les pròpies dependències de l'IMSS i totalment inviable redirigir els usuaris a localitzacions privades de l'adjudicatària.
 - (ii) L'atenció als professionals dels CSS així com als SCC cal fer-la in situ per tal de permetre un contacte continu amb aquests professionals que, en cas d'haver d'acudir ells a les dependències de l'adjudicatària, significaria una dedicació de temps i una disminució de l'eficiència de la seva tasca que no es considera assumible.

6.3. Homogeneïtzació d'actuacions

L'IMSS procurarà que s'estableixin uns criteris d'actuació dels professionals assignats que siguin homogenis i a aquests efectes donarà les instruccions i facilitarà els models i/o models d'escrits o documents quan així ho consideri per a la millor marxa dels treballs. A aquests efectes els professionals assignats facilitaran a l'IMSS els indicadors a tenir en compte i redactaran, en aplicació dels criteris fixats per l'IMSS, les instruccions i models d'escrits o documents esmentats.

Clàusula 7.- Funcionament dels serveis

7.1. Sol·licituds de prestació de serveis d'assessorament.

- (a) Els concrets serveis a prestar seran sol·licitats directament al professional assignat concret que l'hagi d'executar i per mitjà de qualsevol canal de comunicació, inclosa la petició verbal.

- (b) L'IMSS indicarà als professionals assignats les persones concretes dels CSS i els SSC autoritzades a sol·licitar serveis.
- (c) Tota petició de serveis indicarà el termini màxim d'execució i, en el seu cas, l'existència de terminis parcials.
- (d) En el cas que un mateix professional rebés dues o més peticions que no fos possible atendre simultàniament segons la dedicació horària prevista en aquest contracte, el professional afectat posarà aquesta situació en coneixement del Responsable del contracte, directament o a través del coordinador, el qual determinarà l'ordre de preferència de les tasques o, si escau, requerir a l'adjudicatària l'adopció de les mesures necessàries per a augmentar la dotació de professionals necessaris.
- (e) Pel que fa al servei d'assessorament a usuaris/es de Serveis Socials, el corresponent CSS territorial donarà cita a l'usuari/a derivat/da per entrevistar-se amb el professional assignat.

7.2. Terminis d'execució dels treballs.

- (a) Les actuacions a realitzar pels professionals assignats es duran a terme en el termini més breu possible i, en qualsevol cas, abans de les dates límit que puguin existir per tractar-se de terminis procedimentals o determinats per la normativa que en cada cas sigui d'aplicació. L'adjudicatària garanteix i es responsabilitza del compliment d'aquests terminis i queda obligat a adoptar totes les mesures que siguin necessàries.
- (b) L'assessorament a les persones usuàries de Serveis Socials es durà a terme en el mateix acte de l'entrevista. Si la qüestió plantejada requereix d'un estudi jurídic específic, aquest es realitzarà en el termini més breu possible i en tot cas abans de les dates límit que puguin existir per tractar-se de terminis procedimentals o determinats per la normativa d'aplicació.

L'adjudicatària haurà d'haver indicat en la seva oferta les condicions de gestió de l'atenció als usuaris/es establint els criteris per determinar el temps que cal dedicar a cada consulta per tal de millorar la qualitat del servei sense provocar retards ni llistes d'espera. En qualsevol cas les visites tindran una durada mínima de quinze (15) minuts. El sistema de determinació de la durada de les visites haurà de permetre'n la seva aplicació automàtica per tal que el CSS estigui capacitat per atorgar cita a les persones usuàries directament.

7.3. Consulta i traspàs d'expedients per substitució del professional assignat.

L'adjudicatària ha de disposar d'un sistema d'arxiu i documentació de les actuacions realitzades que permeti en qualsevol moment realitzar el traspàs immediat a un altre professional en aquells casos en que el professional que hagi iniciat l'expedient causi baixa o estigui absent per qualsevol motiu així com realitzar-ne les consultes que en cada cas siguin necessàries de forma immediata.

En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de disposar d'una eina informàtica per a l'ús compartit d'arxius amb els responsables municipals. A través d'aquesta eina els serveis municipals podran

accedir en qualsevol moment als documents, dades i qualsevol informació relativa a les tasques del contacte, així com compartir les pròpies amb l'adjudicatària.

Tota la informació relativa a l'execució del contracte és propietat de l'IMSS, per tant, l'eina ha de permetre, en tot moment, la descàrrega de la informació per part dels serveis municipals i aquesta ha de resultar consultable mitjançant eines ofimàtiques d'ús habitual (processadors de textos, fulls de càlcul, etc) sense que s'escaigui la instal·lació de programari propi o específic de l'adjudicatària.

L'adjudicatària disposarà dels mecanismes necessaris per garantir la seguretat de la informació i evitar l'accés indegut, especialment pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

7.4. Idioma

- (a) Els serveis seran prestats en català. Per excepció, el servei d'atenció a l'usuari podrà ser prestat en castellà quan l'usuari atès així ho sol·liciti.
- (b) En tot cas, les memòries i informes de seguiment previstos a la Clàusula 12.- es redactaran en tot cas en català.
- (c) Als efectes del previst en aquesta clàusula, l'adjudicatària garantirà que tots els professionals assignats tenen un domini suficient del català tant a nivell oral com escrit.

Clàusula 8.- Obligacions de l'adjudicatària

8.1. Principi de risc i ventura

- (a) Els serveis seran prestats a exclusiu risc i ventura de l'adjudicatària, la qual assumeix de forma absoluta el risc de variacions de costos que poguessin existir, no sent en cap cas procedent la revisió de preus i no podent reclamar a l'IMSS imports diferents al preu establert, excepte en els supòsits expressament previstos en el PCAP.
- (b) A aquests efectes els preus oferts per l'adjudicatària han de ser establerts de manera que permeti a l'adjudicatària assumir la totalitat de les despeses associades a la prestació dels serveis en les condicions previstes en el contracte i l'oferta presentada.

8.2. Diligència professional

- (a) Els professionals d'assessorament jurídic assignats prestaran els serveis conforme a la "*lex artis*", amb plena observança del codi deontològic de l'advocacia i tota norma aprovada tant pel Consell General de l'Advocacia Espanyola com pel Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, complint amb un alt nivell d'exigència professional, complint perfectament les obligacions contractuals i utilitzant amb perícia els coneixements legals, sobre procediments, instàncies i tràmits que per raó de la seva professió han de posseir.

- (b) Els serveis es prestaran seguint les instruccions emeses per l'IMSS, qui les notificarà a l'adjudicatària, sent responsabilitat d'aquest últim dictar les instruccions i ordres directes als professionals assignats per tal de donar-ne compliment. A aquest efectes, l'adjudicatària serà únicament qui exerceixi de manera efectiva, real i continuada el poder inherent de direcció de tot empresari.
- (c) L'establert en aquest apartat s'entén sens perjudici de la forma de sol·licitud d'un determinat servei per part dels professionals de l'IMSS i de les restants actuacions que aquests poden dur a terme d'acord amb l'establert a la clàusula 7.1.
- (d) L'adjudicatària respondrà de la qualitat dels serveis amb la diligència exigible a una empresa experta en la prestació del tipus de serveis que són objecte d'aquest contracte.
- (e) En cas que l'adjudicatària detectés un error en alguna de les tasques efectuades pels professionals assignats, procedirà a comunicar-ho de manera immediata al Responsable del contracte així com a realitzar totes les actuacions que siguin necessàries per esmenar l'error o, en cas de no ser possible, atenuar-ne les possibles conseqüències negatives. Aquests treballs de reparació no seran computats com a hores de servei i no comportaran cap cost afegit per l'IMSS. La mateixa obligació de reparació existirà en cas que l'error fos detectat per l'IMSS.

8.3. Conflictes d'interessos amb l'adjudicatària o els professionals assignats

- (a) L'adjudicatària i els/les professionals assignats/des al contracte atendran i executaran amb la màxima celeritat i diligència els treballs derivats d'aquest contracte i s'hauran d'abstenir d'intervenir professionalment a favor de particulars, administracions públiques, organismes o entitats públiques o privades en assumptes que puguin comportar un conflicte d'interessos i sempre que concorrin les causes d'abstenció previstes en l'article 23.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

En el supòsit d'acumulació d'actuacions de caràcter urgent que no puguin ser assumides de forma immediata pel personal que executa el contracte, se n'informarà al/a la responsable del contracte perquè, des de l'IMSS es determinin les prioritats corresponents.

- (b) L'adjudicatària i els professionals assignats hauran de notificar immediatament al Responsable del contracte qualsevol situació de conflicte d'interès que pogués donar-se.

8.4. Conflictes d'interessos amb l'IMSS, l'Ajuntament de Barcelona, o qualsevol ens, organisme o societat d'ell dependent.

- (a) Resta prohibida l'atenció de sol·licituds d'assessorament o intervenció feta pels usuaris i/o professionals dels CSS i SSC que versin sobre qualsevol actuació, dret o obligació del propi IMSS, de l'Ajuntament de Barcelona, o de qualsevol ens, organisme o societat dependent d'aquest últim, fins i tot si és indirecte.

- (b) En cas de produir-se una sol·licitud de les esmentades en l'apartat precedent el professional assignat informarà al sol·licitant la impossibilitat d'atendre la sol·licitud i, si escau, li indicarà els organismes o professionals on pot trobar assessorament. Així mateix, el professional assignat informarà al Responsable del contracte de la sol·licitud rebuda.

8.5. Substitució de professionals

- (a) En cas d'absència d'un professional assignat per un termini superior a dos (2) dies laborables, amb independència de la causa (vacances, permisos, baixes laborals, etc.), l'adjudicatària procedirà a la seva substitució temporal per part d'un/a altre/a professional depenent de l'adjudicatària, sense que això comporti cap cost addicional per a l'IMSS. La substitució haurà de fer-se efectiva, com a molt tard, a les 9h del tercer dia d'absència. Els licitadors podran oferir, en les seves ofertes, un termini menor per a les substitucions.
- (b) En les substitucions es procurarà mantenir l'estabilitat del personal, evitant cobrir una mateixa absència per part de diversos nous professionals.
- (c) L'adjudicatària organitzarà el servei de tal manera, i adoptarà les mesures que siguin necessàries, perquè els professionals substituïts puguin fer un seguiment immediat dels assumptes disposant, a aquests efectes, de la informació actualitzada i dels permisos d'accés als sistemes informàtics que siguin necessaris i d'acord amb l'establert a la clàusula 7.3.

8.6. Confidencialitat

- (a) L'adjudicatària ha de garantir l'absoluta confidencialitat de la informació i documentació a les que tingui accés en l'execució del contracte i els professionals assignats, en la seva qualitat d'advocats, queden subjectes al secret professional.
- (b) A aquests efectes, tots els professionals assignats hauran de subscriure per escrit un compromís de confidencialitat i l'adjudicatària lliurarà còpia d'aquests documents a l'IMSS.

8.7. Assegurances

L'adjudicatària ha de contractar i mantenir vigent durant tota la vigència del contracte una o més assegurances de responsabilitat professional que cobreixi la seva pròpia actuació així com l'actuació de la totalitat dels professionals assignats a l'execució del contracte. El capital mínim assegurat per sinistre serà de sis-cents mil (600.000,00) euros.

8.8. Despeses a càrrec de l'adjudicatària

Seràn a càrrec de l'adjudicatària totes les despeses en què incorri per a la prestació dels serveis, incloent, les despeses de desplaçaments i dietes dels professionals assignats en la realització de tràmits i gestions fora de les instal·lacions dels CSS i SSC.

8.9. Tracte amb els usuaris i el personal de l'IMSS

Els professionals assignats tindran un tracte correcte i digne tant amb els/les usuaris/es atesos/es com amb el propi personal de l'IMSS, evitant qualsevol tipus de conflicte personal i informant immediatament al Responsable del contracte de qualsevol incident amb el personal de l'IMSS o al/a treballador/a social que hagi referenciat a l'usuari en cas d'incidents amb aquests últims, per tal d'adoptar les mesures oportunes.

Clàusula 9.- Servei d'avisos i novetats normatives i jurisprudencials

- 9.1. Queda inclòs en l'objecte del contracte i constitueix una obligació de l'adjudicatària prestar un servei d'avisos i novetats normatives i jurisprudencials més rellevants relatives a les matèries sobre les que es refereixen més freqüentment els serveis d'assessorament jurídic objecte del contracte i, en tot cas, relatives a les matèries indicades a la clàusula 1.2.
- 9.2. Aquest servei s'entén inclòs en la retribució general de l'adjudicatària no comportant cap cost addicional per a l'IMSS.

Clàusula 10.- Difusió dels serveis i dret d'imatge

- 10.1. La representació externa, tant a efectes de relacions amb entitats, institucions, organismes, persones físiques i privades, com en relació als mitjans de comunicació correspon a l'IMSS, sens perjudici de l'obligació de l'adjudicatària d'identificar-se davant els usuaris com a prestador extern de serveis en favor de l'IMSS.

A aquests efectes, els professionals assignats duran una identificació en lloc visible en la que consti la denominació social de l'adjudicatària i la menció de ser empresa independent contractada per l'IMSS. Aquesta identificació podrà consistir en un cartell rígid i de material durador situat en un lloc visible de la taula on s'atengui als usuaris.

Així mateix, en l'execució del contracte, els professionals assignats s'identificaran com a advocat o llicenciat en dret col·laborador contractat per l'IMSS i indicarà el nom de l'adjudicatària.

- 10.2. La titularitat de la documentació escrita i d'arxius d'àudio i/o imatge derivada de la relació amb els usuaris, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament dels serveis i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

L'adjudicatària, en nom propi i en representació dels professionals assignats, cedeix íntegrament els drets de propietat intel·lectual que poguessin existir en relació a la documentació o arxius elaborats, prohibint-se expressament fer-ne cap ús aliè a l'execució del contracte, així com la conservació de còpies i la cessió, total o parcial, a tercers.

- 10.3. En tota la documentació on escaigui constarà obligatòriament aquesta titularitat de l'IMSS, juntament amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS estipulin.
- 10.4. La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquest s'adrexi a l'IMSS per entregar-li els preceptius informes interns relatius al desenvolupament del servei.

Clàusula 11.- Drets i facultats de l'IMSS

- 11.1. L'IMSS tindrà les prerrogatives assenyalades per l'article 190 de la LCSP, que s'exerciran en els termes previstos per l'article 191 de la LCSP.
- 11.2. Pel que fa a les facultats de direcció i inspecció, l'IMSS estarà plenament facultat per a:
- (a) Controlar de forma permanent la correcta gestió dels serveis, els quals estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància de l'IMSS mitjançant el seu propi personal o bé un servei extern que es pugui contractar a aquests efectes.
 - (b) Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte compliment del contracte.
 - (c) Sol·licitar a l'adjudicatària aquella documentació que consideri pertinent per tal de poder planificar i controlar els serveis.
 - (d) Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats dels serveis i posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi, quedant l'adjudicatària obligat a esmenar-la en el termini que, a aquests efectes, estigui fixat en el contracte o, a manca de previsió, li atorgui l'IMSS en atenció a la naturalesa, gravetat i complexitat de la deficiència.
 - (e) Supervisar i ordenar la continuïtat dels serveis un cop finalitzat el present contracte, d'acord amb el previst a les clàusules 16 i 17.
- 11.3. Per a la interpretació del contracte se seguiran les següents normes en cas d'existir qualsevol contradicció entre els diferents documents que el componen:
- (a) El PPT i el PCAP, prevaldrà aquest últim.
 - (b) Entre un document i els seus annexes prevaldrà el primer.
 - (c) L'oferta de l'adjudicatària incorporada al contracte i el PPTP i/o el PCAP, prevaldran aquests dos últims.
 - (d) Les xifres expressades en lletres i en números, prevaldran les primeres.

Clàusula 12.- Seguiment i avaluació del servei

12.1. L'adjudicatària facilitarà el seguiment per part de l'IMSS de la correcta gestió dels serveis i a aquests efectes presentarà tota aquella documentació i informació que li sigui requerida en qualsevol moment.

12.2. Amb una periodicitat mensual se celebrarà una reunió amb la participació de la totalitat dels professionals assignats i, per part de l'IMSS, amb les persones de l'assessoria jurídica de l'IMSS que en cada cas es determini, amb la finalitat de garantir el funcionament adequat i l'homogeneïtat dels criteris d'actuació.

Aquestes reunions tindran una durada aproximada d'una hora, amb caràcter general, i un màxim de dues hores si fos necessari, la qual no serà computada com a hores de servei i es considerarà inclosa en la retribució global de l'adjudicatària.

12.3. En tot cas l'adjudicatària queda obligada a tenir a disposició de l'IMSS la següent informació en relació al servei d'atenció jurídica als CSS i d'atenció als usuaris de Serveis Socials:

- (a) Registre de consultes on consti la data i el tema consultat.
- (b) Full on constin les reunions fetes, la data, el CSS de que es tracti, el tema tractat i els professionals assistents.

12.4. Així mateix, l'adjudicatària elaborarà:

- (a) Un informe mensual (per districtes i d'àmbit de ciutat) dels diferents serveis que serà lliurat en el termini de set (7) dies naturals des de la finalització de cada mes natural.
- (b) Una memòria anual dels diferents serveis que serà lliurada a l'IMSS en el termini d'un (1) mes a comptar des de la finalització de cada anualitat de vigència del contracte.
- (c) Les dades estadístiques del servei que es facilitaran a l'IMSS sempre que aquest ho demani i, com a mínim, un cop l'any, segons els indicadors proposats per l'adjudicatària en la seva oferta, havent-ho d'indicar l'adjudicatària en la memòria tècnica presentada.

Els informes mensuals i la memòria anual tindran el contingut mínim indicat a l'Annex 2 i l'Annex 3.

Els licitadors podran proposar indicadors i continguts addicionals als mínims fixats en els citats annexes i, a aquests efectes, inclouran en la seva memòria tècnica la seva proposta de millora del contingut dels informes mensuals i anual.

12.5. La licitadora podrà indicar en la seva oferta uns criteris i un protocol d'actuació per tal de permetre a l'IMSS procedir a l'avaluació i control de qualitat dels serveis, així com per fer propostes de millora dels mateixos.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà establert en la seva oferta un protocol de valoració de la satisfacció del servei per part dels professionals dels CSS tant en relació a l'atenció que aquests

reben directament com de l'atenció que es presta als usuaris. A aquests efectes s'elaborarà una breu enquesta de satisfacció que els professionals dels CSS hauran de respondre amb una periodicitat mínima semestral.

- 12.6. L'adjudicatària garantirà la introducció de dades al Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS) municipal.

A aquests efectes, l'IMSS atorgarà els privilegis d'accés necessaris per a l'ús del SIAS.

Clàusula 13.- Retribució i facturació

- 13.1. El servei d'assessorament a usuaris de Serveis Socials és un servei gratuït i en tot cas l'adjudicatària i els professionals assignats tenen expressament prohibit percebre cap tipus de retribució ni gratificació per part dels usuaris atesos.

Els serveis seran facturats mensualment, dins dels quinze (15) dies següents a la finalització de cada mes natural per l'import corresponent als serveis efectivament prestats i les hores efectivament treballades pels diversos professionals assignats.

- 13.2. Les factures es presentaran i les hores dedicades s'acreditaran segons l'establert al PCAP, que preveu igualment el règim de pagament.

Clàusula 14.- Protecció de dades personals i seguretat

- 14.1. L'adjudicatària requereix, per a la prestació dels serveis, l'accés i tractament d'una diversitat de dades de caràcter personal de les quals l'IMSS és Responsable del tractament i, en conseqüència, tindrà la condició d'encarregat del tractament.

- 14.2. El règim de l'encàrrec de tractament i els deures i obligacions de l'adjudicatària seran els establerts al PCAP.

- 14.3. L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

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

identificatives.

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- **infraccions:** penals, administratives.

Altres dades (nivell baix)

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

14.4. 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 en aquesta clàusula.

Les empreses licitadores s'obliguen 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 Ajuntament de Barcelona, 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'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

14.4.1 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'empresa adjudicatària a l'Ajuntament/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'empresa 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.

14.4.2 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 obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

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'Ajuntament/IMSS, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

14.4.3 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'Ajuntament .

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'empresa contractada, 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.

14.4.4 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 al 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.

14.4.5 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.

14.4.6 Dimensionament/gestió de capacitats

L'adjudicatària disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

14.4.7 Accés a la informació

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

14.4.8 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.

14.4.9 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.

14.4.10 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'Ajuntament/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'Ajuntament/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'Ajuntament/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'Ajuntament/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 a la persona responsable del contracte de l'IMSS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament/IMSS o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament/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 aquest apartat.

14.4.11 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.
 - https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84404/3/instussist_2016.pdf
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament/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.

14.4.12 Comunicacions externes

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

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

L'adjudicatària serà el 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 del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

14.4.13 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.

14.4.14 Protecció d'equips

L'adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'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 usuaris 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.

14.4.15 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.

14.4.16 Protecció dels Suports Informàtics

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

- Etiquetat

L'adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris 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'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per 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.

14.4.17 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.

14.4.18 Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament/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'Ajuntament/IMSS considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatària i l'Ajuntament.

14.4.19 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'Ajuntament de Barcelona/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'Ajuntament de Barcelona/IMSS no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

14.4.20 Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a 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.

14.4.21 Administració dels sistemes informació

- Autorització dels usuaris als sistemes

Perfilat d'usuaris

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 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 usuaris 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.

14.4.22 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.

14.4.23 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.

14.4.24 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 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.

14.4.25 Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclosa, l'enciptació per trànsit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus que estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de 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.

14.4.26 Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona/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.

14.4.27 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'Ajuntament 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.

14.4.28 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 y 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.

14.4.29 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 en tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui en 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.

- Protecció dels serveis. Protecció enfront de la denegació de servei

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives 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 15.- Responsabilitats de l'adjudicatària

L'adjudicatària serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs efectuats i de les prestacions i serveis realitzats d'acord amb els criteris de diligència professional indicats en les clàusules 8.1 i 8.2, així com de les conseqüències que es dedueixin per l'IMSS o els usuaris atesos de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte o incompliment de qualsevol normativa que resulti d'aplicació per part de la pròpia adjudicatària o de qualsevol dels professionals assignats. A aquests efectes, l'adjudicatària indemnitzarà a l'IMSS i/o els usuaris afectats per la totalitat de danys i perjudicis que aquests pateixin a causa de l'actuació dels professionals assignats.

El deure d'indemnització previst en aquesta clàusula existeix sens perjudici i de manera complementària al deure de reparació previst a la clàusula 8.2(e).

Si els treballs duts a terme en la prestació dels serveis no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables a l'adjudicatària, l'IMSS podrà rebutjar la prestació i quedarà exempt de l'obligació de pagament o, en el seu cas, tindrà dret a la recuperació del preu.

Clàusula 16.- Termini de garantia

16.1 S'estableix un termini de garantia d'un (1) any a comptar des de la finalització del contracte.

16.2 Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els serveis prestats, l'IMSS podrà reclamar a l'adjudicatària la seva esmena, quedant aquest obligat a realitzar tots els treballs i actuacions que siguin necessaris per l'esmena, sense cap cost per l'IMSS.

16.3 El període de garantia s'estableix sens perjudici de la responsabilitat professional que pugui existir derivada de la condició d'advocats dels professionals assignats.

Clàusula 17.- Finalització del contracte

17.1 Quan finalitzi la vigència del present contracte i en el supòsit que s'efectués una nova adjudicació del servei en favor d'un operador diferent, l'adjudicatària sortint haurà de dur a terme un traspàs d'informació, funcionament i organització dels serveis a l'adjudicatària entrant.

17.2 L'IMSS supervisarà i ordenarà aquest traspàs dels serveis i podrà establir actuacions i metodologies addicionals o complementàries a les previstes en aquesta clàusula.

17.3 Als efectes del traspàs dels serveis, l'adjudicatària sortint facilitarà tota la informació i documentació dels assumptes i expedients en curs a l'adjudicatària entrant, amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals a la data d'incorporació de l'adjudicatària entrant.

Així mateix, i durant un termini d'un (1) mes posterior a la finalització del present contracte, l'adjudicatària sortint atindrà qualsevol consulta i facilitarà la informació que li sigui requerida per l'adjudicatària entrant, sempre dins dels límits de les seves possibilitats i atenent al fet que l'adjudicatària



sortint no conservarà còpia de cap documentació ni tindrà ja accés a l'arxiu documental generats durant l'execució del contracte.

Barcelona, en la data de la signatura

Elisenda Comas Martín
Cap del Departament de serveis jurídics de l'IMSS
Secretària delegada de l'IMSS (PD 16/02/2022)

Annex 1. Taula de dedicació horària a cada servei i centre



		SETMANA			MES			TOTAL HORES ANY		
DISTRICTES	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	
1 Ciutat Vella	Casc Antic	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Gòtic	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Barceloneta	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Raval Sud	4,50	-	4,50	19,49	-	19,49	214,52	-	214,52
	Raval Nord	4,50	-	4,50	19,49	-	19,49	214,52	-	214,52
	Total Districte	20,50	1,50	22,00	88,77	6,50	95,26	977,24	71,51	1.048,74
2 Eixample	Sant Antoni	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Dreta- Fort Pienc	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Antiga Esquerra	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Nova Esquerra	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Sagrada Família	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Total Districte	18,50	1,50	20,00	80,11	6,50	86,60	881,90	71,51	953,40
3 Sants-Montjuïc	Cotxeres	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Poble Sec	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	La Marina Port	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Numancia	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Total Districte	14,00	1,00	15,00	60,62	4,33	64,95	667,38	47,67	715,05
4 Les Corts	Maternitat-Sant Ramon	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Les Corts	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Total Districte	7,00	1,00	8,00	30,31	4,33	34,64	333,69	47,67	381,36
5 Sarrià-Sant Gervasi	Sarrià	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Sant Gervasi	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Total Districte	7,00	1,00	8,00	30,31	4,33	34,64	333,69	47,67	381,36
6 Gràcia	Coll	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Camp d'en Grassot	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Gràcia	4,50	-	4,50	19,49	-	19,49	214,52	-	214,52
	Total Districte	11,50	1,00	12,50	49,80	4,33	54,13	548,21	47,67	595,88
7 Horta-Guinardó	Horta	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	B. Guinardó-Can Baró	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Carmel	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Guinardó	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Vall d'Hebron	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Total Districte	17,50	1,50	19,00	75,78	6,50	82,27	834,23	71,51	905,73
8 Nou Barris	Roquetes-Trinitat-Canyelles	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Guineueta-Verdum-Prosperit	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Porta-Vilapiscina i Torrellobè	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Turó de la Peira-Can Peguer	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Ciutat Meridiana-Torre Baró	4,50	-	4,50	19,49	-	19,49	214,52	-	214,52
	Total Districte	18,50	1,50	20,00	80,11	6,50	86,60	881,90	71,51	953,40
9 Sant Andreu	Garcilaso	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Franja Besòs	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Sant Andreu	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Total Districte	11,00	1,00	12,00	47,63	4,33	51,96	524,37	47,67	572,04
10 Sant Martí	Besòs	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Poblenou	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Sant Martí-Veneda	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	Clot	4,00	-	4,00	17,32	-	17,32	190,68	-	190,68
	El Parc-Vila Olímpica	3,50	-	3,50	15,16	-	15,16	166,85	-	166,85
	Total Districte	19,00	1,50	20,50	82,27	6,50	88,77	905,73	71,51	977,24
TOTAL CSS	144,50	12,50	157,00	625,69	54,13	679,81	6.888,32	595,88	7.484,19	

		SETMANA			MES			TOTAL HORES ANY		
SEAIAS	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	
1 ECEIA				2,00	-	2,00	0,00	-	0,00	
2 SEAIA CIUTAT VELLA				3,00	-	3,00	0,00	-	0,00	
3 SEAIA EIXAMPLE-LES CORTS				3,00	-	3,00	0,00	-	0,00	
4 SEAIA SANTS				2,50	-	2,50	0,00	-	0,00	
5 SEAIA HORTA-GRÀCIA				3,00	-	3,00	0,00	-	0,00	
6 SEAIA NOU BARRIS				3,00	-	3,00	0,00	-	0,00	
7 SEAIA SANT ANDREU				2,50	-	2,50	0,00	-	0,00	
8 SEIA SANT MARTÍ				2,50	-	2,50	0,00	-	0,00	
TOTAL SEAIAS				21,50	0,00	21,50	236,50		236,50	
NECESSITATS ADDICIONALS GENERAL				35,00		35,00	385,00		385,00	
NEC. ESPECÍFIQUES CSS/SEAIA							182,50		182,50	
HORES MES AGOST				86,00		86,00	86,00		86,00	
TOTAL SERVEIS TERRITORIALS	144,50	12,50	157,00	768,19	54,13	822,31	7.595,82	595,88	8.374,19	



SERVEIS CENTRALS IMSS	SETMANA			MES			TOTAL HORES ANY		
	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores	Hores atenció	Hores gestió	Total Hores
3 TÈCNICS/QUES (licenciatura/grau)	114,00	-	114,00		-	0,00	5.100,00	-	5.100,00
1 SUPORT ADMINISTRATIU (Tècnic)	38,00	-	38,00			0,00	1.700,00	-	1.700,00
1 TÈCNIC/A MIG/MITJA	38,00		38,00				1.700,00		1.700,00
1 TÈCNIC/A SUPERIOR	38,00		38,00				1.700,00		1.700,00
TOTAL SERVEIS CENTRALS IMSS	228,00		228,00	0,00		0,00	10.200,00		10.200,00

Annex 2. Contingut mínim que han de tenir els informes mensuals del servei d'assessorament jurídic als professionals de serveis socials i als usuaris/àries derivats per aquests.**1. ACTIVITAT DEL CONJUNT DE LA CIUTAT**

- Nombre d'hores del servei prestat, amb indicació del número d'hores en cada un dels serveis objecte del contracte, individualitzats per districte i indicant el seu percentatge sobre el total, de l'últim mes.

2. GRÀFICS I TAULES DEL GLOBAL DE L'ACTIVITAT

- Taula amb el nombre global de visites del mes objecte d'informe i nombre de persones diferents ateses i dels últims cinc mesos, i en ambdós casos la seva divisió entre consultes a usuaris i consultes a professionals i el percentatge que representen. S'indicarà també:
 - El percentatge d'assistència a les visites concertades i el de reprogramació de visites
 - Durada mitjana de les visites
 - El percentatge d'ocupabilitat dels serveis previstos
- Taula amb nombre total de consultes i per tipus (amb persones usuàries i amb professionals) per cada Centre de Serveis Socials i per districte.

3. GRÀFICS I TAULES RELATIVES A L'ATENCIÓ A USUARIS

- Taula amb la recurrència dels usuaris indicant el % de persones diferents que venen al centre per primera vegada i la mitjana de consultes d'usuaris recurrents. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre.
- Taula amb el nombre total d'entrevistes a usuaris/es, nombre d'expedients generats i nombre d'entrevistes a l'usuari/a per un expedient. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre.
- Taula de freqüència dels professionals que deriven, amb indicació del percentatge. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre. Els professionals a contemplar són els següents:
 - Treballador/a social
 - Psicòleg/a
 - Educador/a
 - Director/a
 - Altres
- Taula de freqüència del canal de consulta, amb indicació de percentatge. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre. Els canals a contemplar són els següents:
 - Personal
 - Telefònica
 - E-mail

- Taula de freqüència de les consultes segons el sexe de l'usuari/a, amb indicació del percentatge. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre.
- Taula de freqüència de les consultes segons la nacionalitat.
- Taula de freqüència de les consultes segons l'edat dels usuaris/es, amb indicació del percentatge. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre. Així mateix s'aportarà una taula desglossant per a cada districte les consultes segons edat i temàtica. Les franges d'edat a contemplar són les següents:
 - 18 a 30 anys
 - 31 a 65 anys
 - Més de 65 anys
- Taula de freqüència de les consultes segons temàtica, amb indicació del percentatge. Aquesta taula s'acompanyarà d'un detall de la mateixa segons cada centre. Així mateix s'aportarà una taula desglossant les consultes per districtes diferenciant entre dones i homes així com segons la temàtica. Les temàtiques a contemplar són, com a mínim, les següents:
 - Treball
 - Prestacions socials
 - Habitatge
 - Dret de família
 - Dret civil
 - Dret penal
 - Estrangeria
 - Altres
- Taules de desglossament de la freqüència de les consultes segons temàtiques, amb indicació del percentatge. Les temàtiques es desglossaran en els conceptes mínims següents:
 - Treball: Acomiadaments, contractes, altres
 - Prestacions socials: Pensions de la Seguretat Social, PNC, PIRMI, Altres
 - Habitatge: Lloguer, propietat horitzontal, dret hipotecari, altres
 - Dret de família
 - Dret civil: Incapacitació, tutela, successions, reclamacions de quantitat, altres.
 - Dret penal: Violència de gènere, agressió sexual, maltractaments a gent gran, altres.
 - Estrangeria

Les taules aniran acompanyades de gràfics il·lustratius.

4. DADES D'EVOLUCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI/A

- Evolució del nombre mensual total de consultes a usuaris de l'any en curs.
- Evolució del nombre total d'entrevistes i del total de visites a usuaris de l'últim any per mesos.
- Evolució del nombre total d'entrevistes i del total de visites a usuaris de l'últim mes comparant-lo amb el mateix mes dels anys anteriors, en el seu cas.

5. RESUM ESTADÍSTIC D'ACTUACIONS RELATIVES AL SUPORT A PERSONES AMB DISCAPACITAT PER A L'EXERCICI DE LA SEVA CAPACITAT JURÍDICA.
 - Nombre i gràfic de casos nous i del total de casos atesos per districte.
 - En el seu cas, evolució del nombre de casos atesos i nous l'últim any per mesos.
6. RESUM ESTADÍSTIC DE MALTRACTAMENTS A GENT GRAN
 - Nombre i gràfic de casos nous i del total de casos atesos per districte.
 - En el seu cas, evolució del nombre de casos atesos i nous l'últim any per mesos.
7. ENQUESTA SATISFACCIÓ.

Cada 6 mesos caldrà incloure l'enquesta de satisfacció, d'acord amb l'establert en la clàusula 12.5 anterior.

Annex 3. Contingut mínim que han de tenir els informes anuals del servei d'assessorament jurídic als professionals de serveis socials i als usuaris/àries derivats per aquests.

La memòria anual inclourà la totalitat d'informació, taules i gràfics establerts per als informes mensuals en l'annex 2 però referit al total dels darrers 12 mesos i, a més,:

- Treball realitzat en relació a l'atenció a les persones (indicadors quantitius i qualitius de les situacions realitzades)
- Valoració del funcionament (espais, llista d'espera, temps de resolució dels conflictes atesos...)
- Balanç econòmic detallat
- Propostes de millora