

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE TRANSPORT, CUSTÒDIA TEMPORAL, TRACTAMENT, RECUPERACIÓ I REUTILITZACIÓ DE BÉNS EN EL MARC DE L'ECONOMIA CIRCULAR, PROCEDENTS DE PERSONES AFECTADES PER DESNONAMENTS JUDICIALS O PÈRDUES SOBTADES D'HABITATGE EN SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA RESIDENCIAL, AMB INCORPORACIÓ DE MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE I AMBIENTALMENT RESPONSABLE.**

---

Núm. Expedient: **015\_P2500172**

*Contracte reservat:* **NO**

*Harmonitzat:* **Si**

*Lots:* **NO**

*CPV:*

**63100000-0** Serveis de càrrega, descàrrega i emmagatzematge

**63120000-6** Serveis d'emmagatzematge i dipòsit

**63121000-3** Serveis d'emmagatzematge i recuperació

*Procediment de Licitació:* **obert**

**ÍNDEX**

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ.....  | 4  |
| 2. OBJECTE DEL CONTRACTE .....   | 4  |
| 3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE.....  | 5  |
| 4. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....   | 6  |
| 4.1. Destinatari del servei .....  | 6  |
| 4.2. Serveis prescriptors .....  | 6  |
| 4.3. Descripció i característiques del servei.....   | 7  |
| 4.3.1. Dotació i organització del servei.....  | 7  |
| 4.3.2. Cobertura territorial.....  | 8  |
| 4.3.3. Horari de prestació del servei .....  | 8  |
| 4.3.4. Abast del servei de custòdia de béns .....  | 8  |
| 4.4. Tipologia de béns inclosos en el servei.....  | 10 |
| 4.5. Tipologia de béns exclosos del servei .....   | 11 |
| 4.6. Descripció dels serveis .....   | 11 |
| 4.6.1. Durada del servei de custòdia temporal de béns.....   | 11 |
| 4.6.2. Característiques dels serveis .....   | 12 |
| 4.7. Instal·lacions.....   | 16 |
| 4.7.1. Capacitat d'emmagatzematge i dimensionament operatiu.....   | 16 |
| 4.8. Personal.....   | 17 |
| 4.8.1. Gestió del crèdit mensual d'hores per categories: aplicable a operaris/es, conductors/es,<br>administratiu/va i encarregat/da. .... | 17 |
| 4.8.2. Gestió del crèdit mensual d'hores i control d'execució .....  | 18 |
| 4.9. Disponibilitat de vehicles, equips i qualitat ambiental de la flota de vehicles .....   | 19 |
| 4.9.1. Requisits ambientals i normatius.....   | 20 |
| 5. PROCEDIMENT DE BAIXA DEL SERVEI DE CUSTÒDIA TEMPORAL, TRANSPORT I TRACTAMENT DE<br>RESIDUS DE BÉNS PERSONALS .....                      | 21 |
| 5.1. Causes de baixa.....  | 22 |
| 5.2. Inici del procediment de baixa.....   | 22 |
| 5.3. Procediment de notificació a la persona usuària.....  | 23 |
| 5.4. Publicació edictal .....  | 23 |
| 5.5. Servei de tractament, recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular. ....                                     | 24 |
| 6. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS: CIRCUITS .....   | 24 |
| 6.1. Procediment per a la sol·licitud d'alta del servei .....  | 24 |
| 6.2. Procediment d'execució del servei .....   | 26 |
| 6.3. Gestió d'excepcionalitats Circuit de Valoració Especial (CVE) .....   | 28 |
| 7. OBLIGACIONS TÈCNiques DE L'ADJUDICATARI .....   | 28 |
| 8. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA INTEGRACIÓ A L'APLICATIU INFORMÀTIC SEGURETAT DELS<br>SISTEMES D'INFORMACIÓ .....                         | 32 |
| 9. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ .....  | 36 |

|   |    |
|---|----|
| 9.1. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT .....                            | 37 |
| 9.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT .....   | 38 |
| 9.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTELECTUAL.....   | 38 |
| 9.4. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS .....   | 38 |
| 9.5. CONFIDENCIALITAT .....   | 39 |
| 9.6. CLÀUSULES IMPLANTACIÓ D'UN PRODUCTE .....  | 39 |
| 9.6.1.GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTIFICACIÓ D'USUARIS.....                              | 39 |
| 9.7. CLÀUSULES ADMINISTRACIÓ .....  | 43 |
| 10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA ..... | 46 |
| 11. AVALUACIÓ I SEGUIMENT .....   | 46 |
| 11.1. Estàndards de qualitat del servei.....  | 47 |
| 12. DIFUSIÓ I DRETS DE IMATGE .....   | 48 |
| 13. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI .....  | 48 |
| 14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....   | 49 |

## **CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ**

L'acusada situació d'exclusió residencial i d'emergència habitacional que viu la ciutat de Barcelona, agreujada per l'increment sostingut de la inflació, les dinàmiques de creixement dels preus del mercat immobiliari, la gentrificació turística, així com per la precarietat laboral, l'atur i la insuficiència d'ingressos per assumir les despeses d'un habitatge, ha provocat que moltes persones hagin perdut o es trobin en risc imminent de perdre el seu domicili.

En aquest context, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) té com a missió garantir el suport i l'acompanyament a les persones i unitats de convivència en situació de vulnerabilitat residencial. De manera especial, s'adreça a aquelles afectades per desnonaments judicials, pèrdues sobtades d'habitatge o situacions d'urgència derivades d'exclusió residencial vinculada a violència masclista, problemàtiques de salut o necessitats específiques de persones grans. Aquestes situacions poden requerir, de manera immediata, l'ús temporal d'un servei de transport i/o custòdia dels béns personals.

En coherència amb aquesta finalitat, i en aplicació del que disposa el Reglament de béns i estris procedents de desnonaments judicials, aprovat pel Consistori en data 21 de maig de 1999 (Annex 1), l'IMSS impulsa la creació d'un servei de custòdia temporal i transport de béns personals.

La gestió i coordinació d'aquest servei correspon a la Direcció dels Serveis d'Urgències i Emergències Socials, mitjançant l'Equip d'Emergència d'Habitatge en endavant EMHA. Aquest equip serà l'encarregat d'emetre les instruccions i protocols necessaris per al correcte desenvolupament i execució de la prestació.

Cal assenyalar que la prestació d'aquest servei es troba sotmesa al que estableix l'Ordenança fiscal núm. 3.1 (Taxes per serveis generals). No obstant això, l'empresa adjudicatària restarà exempta de l'abonament de la taxa corresponent, prèvia comunicació del servei a realitzar i d'acord amb les indicacions de la Direcció competent.

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

El present contracte té per objecte la prestació del servei de transport, custòdia temporal, tractament, recuperació i reutilització de béns personals en el marc de l'economia circular, adreçat a persones afectades per desnonaments judicials, pèrdues sobtades d'habitatge o en situacions d'urgència residencial que requereixin una intervenció imminent per garantir la seguretat, el suport i la preservació dels seus béns.

Així mateix, el servei podrà donar resposta a urgències residencials derivades de situacions de violència masclista, problemes de salut que limiten l'autonomia persona o situacions de vulnerabilitat associades a la vellesa, sempre que els serveis prescriptors n'acreditin la necessitat i urgència de la intervenció.

En totes aquestes situacions, els serveis prescriptors hauran valorat prèviament la necessitat d'activar el servei tot descartant l'existència d'altres opcions de proximitat o

d'activació de la xarxa de suport familiar i social, d'acord amb els criteris i requisits establerts en el present plec.

El servei de tractament, recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular (tractament i gestió de residus) es podrà requerir tant de manera complementària a la custòdia un cop finalitzat el període corresponent sense necessitat d'haver activat prèviament el servei de custòdia.

La prestació del servei s'haurà de dur a terme atenent els principis de contractació pública sostenible i garantint el compliment de les mesures mediambientals i de gestió eficient de recursos establertes per l'Administració.

### **CLÀUSULA 3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE**

#### **Objectiu general:**

Establir els principis que han de guiar la prestació dels serveis contractats, assegurant que les persones usuàries rebin el suport i l'acompanyament necessaris en la gestió, custòdia temporal i recuperació dels seus béns personals.

#### **Objectius específics per servei:**

##### 1. Custòdia temporal de béns:

- Garantir la conservació i la higiene dels béns i estris personals emmagatzemats, d'acord amb els criteris establerts al *Reglament de béns i estris procedents de desnonaments judicials de 21 de maig de 1999 i en el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP)*.
- Facilitar la recuperació dels béns per part de les persones usuàries de manera segura, ordenada i accessible, assegurant una gestió eficient dels espais i el temps d'emmagatzematge.

##### 2. Transport de béns:

- Assegurar el trasllat segur i eficient dels béns personals des del lloc d'origen fins el magatzem designat o fins la destinació final indicada pel servei prescriptor.
- Minimitzar els riscos de danys o pèrdues durant el transport mitjançant l'aplicació de mesures tècniques, logístiques i de manipulació adequades, garantint la traçabilitat de tot el procés.

##### 3. Servei de tractament, recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular (tractament i gestió de residus):

- Garantir la classificació, gestió i tractaments adequats dels béns no recuperats o deteriorats, seguint els principis de l'economia circular i la normativa ambiental vigent.
- *Promoure la recuperació i reutilització d'aquells béns susceptibles de ser valoritzats, prioritzant la seva reinserció en circuits socials o de reutilització solidària.*
- Permetre que el servei de gestió de residus pugui ser activat tant després del període de custòdia com de manera independent, segons les instruccions dels serveis prescriptors.

## **CLÀUSULA 4. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

### **4.1. Destinatari del servei**

Són destinataris del servei les persones físiques que es trobin en alguna de les circumstàncies següents:

- Desnonament judicial o pèrdua sobtada d'habitatge, mantenint els drets sobre els béns i estris personals que es trobaven en el seu domicili en el moment de l'execució del desnonament o de la pèrdua de l'habitatge.
- Situacions d'urgència residencial que requereixin una intervenció immediata per garantir la seguretat, el suport i la preservació dels béns personals de les persones que, davant l'absència de xarxa de suport familiar o social, es troben afectades per:
  - Situacions de violència masclista.
  - Problemes de salut que limitin l'autonomia personal.
  - Necessitats vinculades a persones grans.

En tots els casos, els serveis prescriptors hauran de valorar prèviament la necessitat i l'adequació del servei, d'acord amb els requisits establerts en aquest plec, i descartar altres opcions de proximitat o d'activació de la xarxa de suport de la persona o unitat de convivència.

Podran accedir al servei únicament les persones o unitats de convivència que mantinguin una vinculació activa amb algun dels serveis prescriptors de la ciutat de Barcelona, els quals seran responsables de validar la sol·licitud i coordinar la intervenció.

A l'efecte d'aquest plec, s'entén per vinculació activa el fet de disposar d'un expedient d'atenció social obert i en curs en algun dels serveis prescriptors habilitats, amb seguiment professional vigent i no arxivat.

No es podrà activar el servei quan la persona o unitat de convivència no disposi d'una atenció social oberta o d'un seguiment social actiu en algun dels serveis prescriptors competents.

### **4.2. Serveis prescriptors**

Els serveis prescriptors són els únics autoritzats per sol·licitar l'activació dels serveis de custòdia temporal de béns, transport i tractament o gestió de residus.

Aquests serveis són responsables de:

- Valorar la situació de les persones destinatàries d'acord amb els criteris d'accés i vulnerabilitat establerts en el present plec.
- Sol·licitar l'activació del servei, seguint les instruccions i protocols establerts per la Direcció dels Serveis d'Urgències i Emergències Socials i d'Habitatge.
- Coordinar la intervenció amb l'adjudicatari, assegurant el compliment dels requisits d'accés i dels procediments establerts per a la correcta prestació del servei.

Són serveis prescriptors:

- Centres de Serveis Socials (CSS)
- Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS)
- Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)
- Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO) (\*)

Qualsevol altre servei de l'Àrea o de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) que detecti la necessitat d'activar algun dels serveis definits en aquest plec haurà de coordinar la petició amb el servei prescriptor corresponent (CSS, SOASS o SASSEP segons l'itinerari), atès que només aquests poden activar formalment el servei.

(\*) El Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO) podrà activar el servei de custòdia temporal i transport de béns personals en aquelles situacions d'urgència derivades d'un desnonament judicial, quan la Comissió Judicial determini la necessitat de retirada de béns o quan la intervenció requereixi una actuació immediata el mateix dia del desnonament.

Prèviament a la tramitació de la petició, i tant si la persona disposa d'un expedient d'atenció social obert com si no, el SIPHO haurà de coordinar-se amb la Direcció del Servei per valorar la idoneïtat de l'activació i garantir una resposta adequada a la situació. En tot cas, prevaldrà donar una resposta immediata a les situacions en què el desnonament s'estigui efectuant el mateix dia.

### **4.3. Descripció i característiques del servei**

El servei objecte d'aquest contracte haurà d'estar dotat dels mitjans humans, materials, organitzatius, tècnics i infraestructurals necessaris per garantir-ne la correcta prestació i el compliment dels estàndards de qualitat establerts.

El contracte inclou tres línies principals de servei:

a) **Custòdia temporal de béns**

Comprèn recollida, vigilància, emmagatzematge, inventari i manteniment dels béns personals de les persones beneficiàries, garantint-ne la conservació en condicions òptimes d'higiene i seguretat. Inclou com la gestió integral, la traçabilitat de les pertinences i la garantia de devolució a la persona titular.

b) **Transport de béns**

Inclou el trasllat segur i eficient dels béns des del lloc d'origen fins al magatzem o al domicili destinatari, minimitzant el risc de danys, pèrdues o deteriorament, i assegurant un embalatge i manipulació adequats.

c) **Servei de tractament, recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular:** Comprèn la classificació, recollida i tractament adequat dels béns deteriorats o no recuperats, d'acord amb la normativa ambiental vigent i els principis de l'economia circular.

#### **4.3.1. Dotació i organització del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una organització tècnica i operativa que garanteixi:

- Una estructura clara de tasques i responsabilitats.
- Personal qualificat i suficient per atendre tant els serveis ordinaris com les urgències.
- Vehicles, equips i materials adequats per a la manipulació i transport de béns.
- Espais i infraestructures que compleixin les condicions legals de seguretat, accessibilitat i salubritat.
- Disposar d'un sistema informàtic propi de l'adjudicatària que garanteixi el seguiment i control de les sol·licituds, així com el seguiment i control dels estàndards d'indicadors de qualitat, quadre de comandament i informes.

#### **4.3.2. Cobertura territorial**

El punt de recollida del servei s'ubicarà dins del municipi de Barcelona (ciutat). En els casos de retorn dels béns al nou domicili o transport entre pisos, el servei es podrà estendre a l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (zona 1), segons les necessitats indicades pels serveis prescriptors.

#### **4.3.3. Horari de prestació del servei**

- El servei ordinari es prestarà de **dilluns a divendres, de 8 a 19 hores, menys el servei de d'emmagatzematge i custòdia temporal de béns que les característiques del servei serà de les 8 a 17h.**
- Excepcionalment, i a petició dels serveis prescriptors, s'hauran de poder realitzar actuacions fora de l'horari ordinari, incloent vespres, caps de setmana o festius, quan així ho requereixi la situació familiar o per evitar coincidències amb la presència de la Comitiva Judicial en casos de desnonament.
- En situacions d'urgència sobrevinguda, prèviament valorades per l'equip EMHA, l'empresa haurà de garantir l'activació del servei en un termini màxim de 3 hores des de la sol·licitud.

#### **4.3.4. Abast del servei de custòdia de béns**

El servei de custòdia de béns té per objecte l'emmagatzematge temporal dels béns essencials per la vida quotidiana de les persones i unitats de convivència afectades per desnonaments judicials, pèrdues sobtades d'habitatge o situacions d'urgència residencial, evitant-ne l'ús indegut com a traster permanent i assegurant una gestió equitativa, eficient i sostenible dels recursos públics.

La sol·licitud del servei anirà en funció dels volums màxims autoritzats. Amb caràcter general, els volums autoritzats per unitat de convivència són els següents:

- 10 m<sup>3</sup> per persona adulta.
- 5-6 m<sup>3</sup> per infant menor de 12 anys.
- Topall màxim de 40 m<sup>3</sup> per unitat de convivència.

El volum màxim assignable per expedient es calcula a raó de 10 m<sup>3</sup> per persona adulta i 5 m<sup>3</sup> per persona menor, amb mínim 10 m<sup>3</sup> i topall absolut 40 m<sup>3</sup>. L'assignació es farà en mòduls d'1 m<sup>3</sup> (traçabilitat), respectant que les unitats físiques mínimes de guardamobles són de 5 m<sup>3</sup> (combinables).

Sòl per mida de llar. A títol de sòl garantista: 1 membre = 10 m<sup>3</sup>; 2 membres = 15 m<sup>3</sup> (o 20 m<sup>3</sup> si són 2 adults); 3 = 25 m<sup>3</sup>; 4 = 30 m<sup>3</sup>; 5 = 35 m<sup>3</sup>. Famílies nombroses (≥6). A partir del cinquè membre, s'afegeix +2,5 m<sup>3</sup> per membre addicional, arrodonit a l'1 m<sup>3</sup> superior, fins assolir el topall de 40 m<sup>3</sup>.

Excepcionalitat motivada (sense superar 40 m<sup>3</sup>). L'adjudicatària amb el vist-i-plau del/la responsable del contracte podrà prioritzar dins del volum assignat béns imprescindibles (ajudes tècniques, equipament d'infància) i reordenar la distribució de mòduls, sense superar 40 m<sup>3</sup>, motivant-ho en la sol·licitud i deixant-ne traça al sistema d'inventari.

### Taula orientativa per mida unitat de convivència (UC) habituals

|    | Mida UC             | Exemple de composició | Càlcul base | Sòl per mida            | Volum a assignar |
|----|---------------------|-----------------------|-------------|-------------------------|------------------|
| 1  | 1 adult             | 10                    | 10          | 10 m <sup>3</sup>       |                  |
| 2  | 2 adults            | 20                    | 20          | 20 m <sup>3</sup>       |                  |
| 2  | 1 adult + 1 menor   | 15                    | 15          | 15 m <sup>3</sup>       |                  |
| 3  | 2 adults + 1 menor  | 25                    | 25          | 25 m <sup>3</sup>       |                  |
| 3  | 1 adult + 2 menors  | 20                    | 25          | 25 m <sup>3</sup>       |                  |
| 4  | 2 adults + 2 menors | 30                    | 30          | 30 m <sup>3</sup>       |                  |
| 5  | 2 adults + 3 menors | 35                    | 35          | 35 m <sup>3</sup>       |                  |
| 6  | 2 adults + 4 menors | 40                    | –           | 40 m <sup>3</sup> (cap) |                  |
| 6  | 1 adult + 5 menors  | 35                    | +2,5→38     | 38 m <sup>3</sup>       |                  |
| 6  | 3 adults + 3 menors | 45→cap                | –           | 40 m <sup>3</sup> (cap) |                  |
| 7+ | qualsevol           | segons regla +2,5     | fins 40     | 40 m <sup>3</sup> (cap) |                  |

Els infants a partir de 12 anys es computaran com a persones adultes (10 m<sup>3</sup>).

El volum total serà la suma de les assignacions individuals, amb el límit absolut de 40 m<sup>3</sup>, encara que la suma individual sigui superior.

En situacions de vulnerabilitat especial o volum extraordinari degudament justificat pels serveis prescriptors, es podrà autoritzar una ampliació temporal del volum màxim establert, amb durada limitada a 3 mesos, i sempre amb validació prèvia i expressa del responsable del contracte o en qui delegui de l'Equip EMHA.

Els valors anteriorment indicats tenen caràcter vinculant a efectes de control i facturació. Les equivalències d'objectes i caixes són orientatives i serveixen per facilitar la tasca de dimensionament. El còmput efectiu dels metres cúbics es farà sempre sobre el volum real inventariat.

Abans de la recollida i/o trasllat, la persona atesa, haurà de concretar en la sol·licitud del servei un **inventari previ dels béns a traslladar i/o emmagatzemar**, detallant les principals peces de mobiliari i caixes previstes. Aquest inventari inicial servirà de base per al càlcul del volum assignat i haurà de ser traslladat a l'empresa adjudicatària amb la sol·licitud per part dels servei prescriptor.

L'empresa adjudicatària haurà de validar que el volum declarat en l'inventari inicial s'ajusta als topalls establerts en aquest Plec amb la proposta de millora de disposar d'un mecanisme informatitzat de càlcul volumètric amb generació de fitxa de registre i integració amb l'expedient electrònic, segons es concreta en el criteri de judici de valor 12.B.1 de la memòria justificativa.

- En cas que el volum **sigui correcte i ajustat**, l'empresa acceptarà la prestació del servei.
- En cas que el volum **excedeixi el màxim autoritzat**, l'empresa ho farà constar i informarà de la **denegació del servei** al servei prescriptor i a l'Equip EMHA. El servei prescriptor del servei comunicarà a la persona sol·licitant la denegació per tal d'adaptar el servei a la capacitat màxima establerta o valorar sol·licitar de manera excepcional i degudament justificada l'ampliació del l'augment de metres cúbics per la situació d'urgència. L'equip EMHA validarà la petició si compleixen els requisits i comunicarà la resolució de la mateixa al servei prescriptor i a l'adjudicatària a efectes de realitzar el servei.

En el moment efectiu d'entrada dels béns al magatzem, l'adjudicatària haurà de formalitzar un **inventari detallat i definitiu**, que haurà de registrar en el seu sistema informàtic o aplicació i, que ha d'incloure com a mínim:

- La relació completa dels objectes i pertinences ingressats.
- El volum assignat i l'espai ocupat en el magatzem.
- L'estat de conservació dels béns, amb fotografies en cas necessari.
- La identificació del codi d'expedient de la persona usuària.
- La signatura de l'adjudicatària i la validació del servei prescriptor.

Aquest inventari formal formarà part de l'expedient electrònic del cas i serà el document de referència per al control del servei, per a la facturació i per a la devolució posterior dels béns. Qualsevol modificació, retirada o moviment parcial de béns haurà de quedar registrada i validada per la licitadora, mantenint en tot moment la traçabilitat i la seguretat jurídica de l'expedient. De manera bimensual hi presentarà al responsable del contracte un informe de seguiment on es recullin les dades del registre i la traçabilitat.

#### 4.4. Tipologia de béns inclosos en el servei

| Unitat de convivència unipersonal                                 | Unitat de convivència a partir de 2 membres   |
|---|---|
| Llit (somier amb potes o canapé + matalàs)                        | 1 Armari de 3 portes  |
| Armari de 2 portes (79x190)                                       | 1 Sofà  |
| 6 caixes estàndard de roba i estris personals adult (60x40x40 cm) | 1 Taula menjador  |
| 3-4 caixes estàndard de roba i joguines infant (60x40x40 cm)      | Cadires (1 per membre de la unitat familiar)  |
|   | Electrodomèstics grans:<br>- 1 Rentadora<br>- 1 Rentavaixelles<br>- 1 Nevera (frigorífic + congelador)<br>- 1 televisió màxim 55'' polsades (68,5 cmx 121,8 cm) |

#### **4.5. Tipologia de béns exclosos del servei**

- Documentació personal (DNI, NIE, Passaport, carnet de conduir, llibre de família, targetes de crèdit, escriptures públiques, etc.).
- No es permet deixar diners en efectiu ni altres títols de valor, en cap cas l'adjudicatari es responsabilitzarà del seu dipòsit i no s'acceptaran reclamacions al respecte.
- Aire condicionat.
- Petits electrodomèstics (radiadors, ventiladors, microones, vitroceràmiques, bullidors, videojocs,..etc.)
- Llibres ni revistes.
- Aparells d'exercici físic com per exemple: màquines de córrer, elements estàtics, etc.
- Elements estructurals de l'habitatge com: cuines, vaters, armaris de bany, etc...
- Elements decoratius: quadres, fotografies, escultures,...
- Elements d'higiene personal i cosmètics.
- Instruments musicals.
- Alimentació.
- Plantes.
- Elements inflamables, dissolvents o butà

#### **4.6. Descripció dels serveis**

El contracte té per objecte la prestació del servei de custòdia temporal, transport i tractament de residus de béns personals per a persones i unitats de convivència afectades per desnonaments judicials, pèrdues sobtades d'habitatge o situacions d'urgència residencial, garantint la conservació dels efectes imprescindibles, el correcte trasllat i la gestió responsable dels residus, d'acord amb els principis de legalitat, equitat, eficiència i sostenibilitat, i en coordinació amb els serveis prescriptors municipals.

Considerant l'especialització, el volum i la complexitat de les tasques que comporta la prestació del servei, els/les professionals que realitzen els serveis han de garantir una comunicació fluïda i de qualitat amb les persones usuàries. A aquest efecte, l'adjudicatària vetllarà per tal que tot el personal d'atenció directa haurà de disposar de competències lingüístiques suficients per atendre en català i en castellà, llengües oficials a Catalunya i d'ús habitual en l'atenció social.

Queda exclosa la recollida i emmagatzematge de béns procedents de locals de negoci.

Transcorregudes 48 hores del servei de transport (tant de pis a pis com de retorn del guardamobles a pis), no s'admetran cap tipus de reclamacions i/o queixes.

Les condicions del servei que han d'acceptar les persones usuàries queden recollides en el Protocol recollit a l'annex 5.

##### **4.6.1. Durada del servei de custòdia temporal de béns**

El servei de custòdia temporal de béns tindrà una durada inicial màxima de sis mesos (tres més tres), comptats des de la data d'ingrés dels béns al magatzem, sempre que el

volum de béns traslladat i emmagatzemat s'ajusti als límits establerts en aquest Plec en relació amb els metres cúbics i la unitat de convivència.

En el supòsit que s'hagués autoritzat una excepció de volum per superar el límit contractual establert, la sol·licitud inicial tindrà una vigència de tres mesos. Un cop finalitzat aquest període, el servei prescriptor facilitarà i supervisarà que la persona usuària contacti amb l'adjudicatària per procedir a la revisió i regularització del volum de béns, ajustant-lo als topalls previstos per a la unitat de convivència segons el que disposa aquest Plec. L'adjudicatària vetllarà per dita regularització que haurà de ser comunicada al servei prescriptor i a l'Equip EMHA, a tal efecte, comportarà la pròrroga ordinària automàtica de tres mesos addicionals, fins assolir el màxim de sis mesos.

De manera extraordinària i degudament justificat, es podran atorgar fins a dues pròrrogues addicionals, de tres mesos cadascuna, condicionades a l'existència de causa social motivada en la forma deguda mitjançant informe justificatiu del servei prescriptor i validada per l'Equip EMHA.

**En cap cas la durada màxima del servei de custòdia no podrà superar dotze mesos.**

Un cop assolit el període màxim ordinari i extraordinari d'un any, i amb la finalitat de facilitar la sortida del servei i la reintegració de la unitat de convivència a una situació residencial estable, es podrà autoritzar una única ampliació excepcional addicional de fins a tres mesos. En aquest cas, el servei de custòdia de béns assumirà els costos derivats del transport de retorn dels efectes personals al domicili de destí o al nou allotjament adjudicat. Aquesta ampliació no comportarà cap cost afegit ni per a la persona usuària ni per al servei prescriptor.

En cas contrari, i un cop vençut el termini màxim establert (dotze mesos o quinze mesos en cas d'ampliació excepcional), l'adjudicatària un mes abans de la finalització del servei comunicarà a la persona o unitat de convivència, servei prescriptor i Equip EMHA la data en la què s'haurà de procedir a la baixa definitiva del servei informant del procediment per a la recollida dels béns a la persona beneficiària, així com recordar del protocol de tractament recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular, en cas que ho considerin oportú o hi hagi absència de resposta per part de la persona beneficiària i seguint el procediment administratiu jurídic, d'acord amb la normativa que estableix aquest Plec.

La temporalitat establerta té caràcter imperatiu i vinculant, i no podrà ser modificada fora dels supòsits previstos en aquesta clàusula, amb l'objectiu de garantir l'ús racional i equitatiu dels recursos públics.

#### **4.6.2. Característiques del serveis**

La gestió del present servei ha de garantir la realització dels següents serveis, que procedim a descriure:

| Servei 1                      | Servei de recollida   |
|-------------------------------|---|
| <b>Descripció</b>             | Recollida dels béns i estris personals del domicili.  |
| <b>Derivants</b>              | Serveis de l'IMSS.  |
| <b>Destinataris</b>           | Persones o unitats de convivència que han patit un desnonament o una pèrdua sobtada d'habitatge, garantint la preservació dels seus béns i estris personals. També inclou situacions d'urgència residencial que requereixen una resposta immediata per motius de violència masclista, salut o atenció a persones grans.   |
| <b>Lloc de recollida</b>      | Barcelona ciutat. No obstant això, es podrà autoritzar per part del EQUIP EMHA la recollida en altres municipis en els casos d'unitats familiars allotjades en recursos residencials proveïts pels serveis derivants de l'Ajuntament de Barcelona.  |
| <b>Accions a realitzar</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Embalatge de protecció dels béns a transportar que ho requereixin.</li> <li>▪ Els serveis prescriptors prèvia validació de l'Equip EMHA podran sol·licitar el servei de desmuntatge i empaquetat en casos excepcionals on la persona o unitat de convivència no disposi de xarxa ni suport i tinguin dificultats a nivell de salut que impedeixin fer les tasques.</li> <li>▪ No es contempla en el present contracte el desmuntatge d'aparells d'aire condicionat. Aquesta acció l'haurà de portar a terme personal especialitzat o sota la responsabilitat de la persona usuària.</li> <li>▪ Elaboració detallada de l'inventari dels béns i estris a transportar que reculli les seves principals característiques i l'estat en el que es troben. Haurà de ser signat per duplicat per part del propietari dels béns i l'adjudicatari del contracte. Una còpia de l'inventari queda a mans de l'adjudicatari, una altra còpia del propietari.</li> <li>▪ Transport al magatzem.</li> <li>▪ Es podran incloure els béns de diferents persones o unitats de convivència en un mateix vehicle sempre que es garanteixi un sistema de codificació diferenciat. Per exemple QR.</li> </ul> |
| <b>Recepció de la demanda</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amb 48h d'antelació.</li> <li>▪ Serveis urgents amb 3 h d'antelació.</li> </ul>  |
| <b>Horari</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De dilluns a divendres en dies laborables de 8 a 19h.</li> <li>▪ Possibilitat de serveis concertats en cap de setmana i festius.</li> </ul>  |

| Servei 2                   | Servei d'emmagatzematge i custòdia temporal de béns   |
|----------------------------|---|
| <b>Descripció</b>          | Recepció dels béns provinents d'un servei de recollida portat a terme per l'adjudicatària.  |
| <b>Altres casuístiques</b> | <p>Quan l'adjudicatària faci únicament la recepció dels béns i l'emmagatzematge, en els següents dos supòsits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perquè la comitiva judicial és la que ordena el dipòsit en el magatzem a càrrec de les persones que insten el desallotjament judicial dels habitatges desnonats o assimilats, queden expressament exclosos els locals de negoci. En aquest cas, s'haurà de presentar als responsables del magatzem la diligència de la comitiva judicial que assisteix el llançament en la qual s'ordena l'entrada al magatzem municipal.</li> <li>▪ De manera excepcional i degudament justificada i validada per l'Equip EMHA la persona usuària porta a terme el transport fins al magatzem. En aquest cas, serà necessària la respectiva sol·licitud prescrita pel servei derivant per fer ús del servei d'emmagatzematge.</li> </ul> |
| <b>Destinataris</b>        | Persones o unitats de convivència que han patit un desnonament o una pèrdua sobtada d'habitatge, garantint la preservació dels seus béns i estris personals. També inclou situacions d'urgència residencial que requereixen una resposta immediata per motius de violència masclista, salut o atenció a persones grans.   |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Temps de custòdia</b>          | La custòdia serà d'un màxim de 6 mesos (3 +3) i, amb possibilitat de prorrogar 3 mesos més 3 mesos. Màxim 12 mesos. La durada de la custòdia es podrà modificar a petició de l'usuari a través del referent social. L'adjudicatari validarà i de portarà un registre de la vigència dels períodes d'emmagatzematge.   |
| <b>Accions a realitzar</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emmagatzematge i custòdia en un espai adaptat al volum recollit, sempre evitant danyar els béns dipositats.</li> <li>▪ Confecció de l'inventari de manera detallada i condicionament de l'espai, embalant i protegint els béns dipositats en els casos en els quals l'adjudicatari faci únicament la recepció.</li> <li>▪ Renovació del temps d'estada al magatzem a petició dels referents socials i posterior autorització de l'equip EMHA.</li> <li>▪ No es podrà fer servir un mateix espai d'emmagatzematge per guardar pertinences de diferents persones o unitats de convivència.</li> </ul>  |
| <b>Accés al magatzem</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les persones usuàries podran accedir al seu espai dins de l'horari establert per la retirada parcial o total dels seus béns.</li> <li>▪ En aquests casos, l'adjudicatari disposarà dels sistemes documentals per l'enregistrament de les sortides.</li> <li>▪ Canvis de roba hivern/estiu: els usuaris podran dipositar roba d'hivern i recollir la d'estiu i viceversa sense necessitat de demanar autorització als serveis derivants.</li> <li>▪ Per recollir pertinences, la persona titular del guardamobles haurà d'identificar-se amb un document d'identitat vàlid (DNI, NIE o Passaport) davant dels responsables del magatzem. Si és una tercera persona la que ha d'accedir al magatzem, haurà de portar una autorització signada juntament amb una fotocòpia del document d'identitat del titular, a banda de portar el seu propi document d'identitat.</li> <li>▪ L'adjudicatari haurà de facilitar l'accés i acompanyament per tal de facilitar la recollida de béns que eventualment sol·liciten les persones usuàries.</li> </ul> |
| <b>Horari d'atenció al Públic</b> | Presencial i telefònica de 8 hores de dilluns a divendres en dies laborables distribuïdes dins de la franja horària de 8 a 17h.   |

| Servei 3                      | Servei de retorn  |
|-------------------------------|---|
| <b>Descripció</b>             | Retorn dels béns al nou domicili.   |
| <b>Derivants</b>              | Serveis de l'IMSS.  |
| <b>Destinataris</b>           | Unitats de convivència que recuperen l'estabilitat habitacional.  |
| <b>Lloc de lliurament</b>     | Barcelona ciutat o Àrea Metropolitana de Barcelona (zona 1).  |
| <b>Accions a realitzar</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retorn de la totalitat dels béns i estris emmagatzemats, no s'autoritzaran retorns parcials.</li> <li>▪ Muntatge en casos excepcionals sol·licitats pels serveis sol·licitants i autoritzats pel EQUIP EMHA.</li> <li>▪ No es contempla en el present contracte el muntatge d'aparells d'aire condicionat. Aquesta acció l'haurà de portar a terme personal especialitzat o sota la responsabilitat de la persona usuària.</li> <li>▪ Un cop lliurats els béns i estris, la persona usuària haurà de signar un full de recepció en el qual podrà fer constar possibles desperfectes o observacions sobre el servei realitzat.</li> <li>▪ No es portaran a terme accions de neteja quan la brutícia sigui conseqüència de l'estat en el qual la persona usuària va lliurar els seus béns o del temps transcorregut en el magatzem.</li> <li>▪ Transcorregudes 48 hores del servei de transport (tant de pis a pis com de retorn del guardamobles a pis), no s'admetran cap tipus de reclamacions i/o queixes</li> </ul> |
| <b>Recepció de la demanda</b> | Amb 48h d'antelació.  |

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Horari</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De dilluns a divendres en dies laborables de 8 a 19h.</li> <li>▪ Possibilitat de serveis concertats en cap de setmana i festius.</li> </ul> |
|---------------|--|

| Servei 4                              | Servei de transport de domicili a domicili   |
|---------------------------------------|--|
| <b>Descripció</b>                     | Trasllat dels béns d'un domicili a un altre.   |
| <b>Derivants</b>                      | Serveis de l'IMSS.   |
| <b>Destinatari</b>                    | Persones o unitats de convivència que han patit un desnonament o una pèrdua sobtada d'habitatge, garantint la preservació dels seus béns i estris personals. També inclou situacions d'urgència residencial que requereixen una resposta immediata per motius de violència masclista, salut o atenció a persones grans.  |
| <b>Lloc de recollida i lliurament</b> | Barcelona ciutat o qualsevol municipi de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (Zona 1). No obstant això, es podrà autoritzar per part de l'Equip EMHA la recollida en altres municipis en els casos de persones o unitat de convivència allotjades en el servei d'Allotjament Temporal Urgent (ATU).  |
| <b>Accions a realitzar</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Embalatge de protecció dels béns a transportar que ho requereixin.</li> <li>▪ Desmuntatge, muntatge i empaquetat en casos excepcionals sol·licitats pels serveis sol·licitants i autoritzats per l'Equip EMHA.</li> <li>▪ Elaboració detallada de l'inventari dels béns i estris a transportar amb el detall de l'estat en el que es troben. Haurà de ser signat per duplicat per part del propietari dels béns i l'adjudicatari del contracte.</li> <li>▪ Un cop lliurats els béns i estris, la persona usuària haurà de signar un full de recepció per triplicat en el qual podrà fer constar possibles desperfectes o observacions sobre el servei realitzat.</li> <li>▪ Una còpia de l'inventari i del full de recepció queda a mans de l'adjudicatari, una altra còpia del propietari.</li> <li>▪ Transcorregudes 48 hores del servei de transport (tant de pis a pis com de retorn del guardamobles a pis), no s'admetran cap tipus de reclamacions i/o queixes.</li> </ul> |
| <b>Recepció de la</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amb 48h d'antelació.</li> <li>▪ Serveis urgents amb 3 hores d'antelació.</li> </ul>   |
| <b>Horari</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De dilluns a divendres en dies laborables de 8 a 19h.</li> <li>▪ Possibilitat de serveis concertats en cap de setmana i festius.</li> </ul>   |

| Servei 5           | Servei de tractament de pertinences segons els principis de l'economia circular  |
|--------------------|--|
| <b>Descripció</b>  | Passat el període de temps estipulat o els acordats en pròrroga, es procedirà a tractament seguint els principis de l'economia circular.   |
| <b>Procediment</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Notificació als usuaris/àries per part de l'adjudicatària al servei prescriptor i persona usuària o unitat de convivència. El servei prescriptor, inicia procés administratiu i comunica a la persona o unitat de convivència, si s'escau; en cas de no acomplir amb la retirada dels béns per part de la persona beneficiària i es procedirà a derivar la informació a l'Equip EMHA i Serveis Jurídics per iniciar el procés incoació.</li> <li>▪ En determinats casos, com poden ser defuncions sense que es pugui localitzar cap hereu, retorns al país d'origen per part de la unitat familiar o peticions expressades de finalització del servei per part dels serveis derivants, es podrà dur a terme el tractament seguint els principis de l'economia circular mitjançant la corresponent comunicació a l'adjudicatari per part dels serveis derivants corresponent.</li> </ul> |
| <b>Destinatari</b> | Persones o unitats de convivència que autoritzen el tractament dels béns i persones o unitats de convivència que han perdut la vinculació amb els serveis de referència o que es trobin il·localitzables.  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Accions a realitzar</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'adjudicatari acordarà amb l'empresa d'economia social subcontractada com es portarà a terme la tria dels mobles, electrodomèstics, estris, roba, parament de la llar, etc. que puguin ser susceptibles de ser mitjançant un procés de posada a punt seguint el principis de l'economia circular.</li> <li>▪ L'adjudicatari s'encarregarà de gestionar el tractament com a residus de la resta dels béns i de la destrucció de la documentació, si es dona el cas.</li> </ul>   |
| <b>Periodicitat</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cada cop que s'autoritzi tractament recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular d'un o diversos guardamobles per part de la persona o unitat de convivència per escrit i en forma tal com indica el protocol.</li> <li>▪ Quan s'escaigui es procedirà a fer tractament recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular prèvia aplicació de la clàusula 5 procediment de baixa del servei de custòdia temporal, transport i tractament de residus de béns personals.</li> </ul> |

## 4.7. Instal·lacions

L'adjudicatari haurà de disposar d'unes instal·lacions amb un volum mínim de 14.000 m<sup>3</sup> per fer front a la demanda d'emmagatzematge amb els equips necessaris per la comesa de l'objecte del contracte, inclosa la dotació informàtica i de logística necessària.

La ubicació del magatzem no podrà ser a més de 30 km. de distància del centre de Barcelona, entenent el centre com la Pça. Catalunya, i haurà de estar ben comunicat amb transport públic.

### 4.7.1. Capacitat d'emmagatzematge i dimensionament operatiu.

A efectes de planificació, la demanda potencial agregada és de 1.112 expedients; tanmateix, als efectes de capacitat simultània del servei de custòdia temporal, s'exclouen els 396 expedients amb antiguitat  $\geq 3$  anys (objecte del Pla de reducció de volum). En conseqüència, i tenint en compte el ràtio històric d'ús i la necessitat d'absorbir puntes operatives, la capacitat mínima exigible es fixa en 800 unitats d'emmagatzematge activables simultàniament, compatibles amb una ocupació màxima de 14.000 m<sup>3</sup> i amb l'estandardització en mòduls d'1 m<sup>3</sup>. D'aquestes unitats, com a mínim el 10% (preferentment el 15%) seran unitats petites de fins a 5 m<sup>3</sup> (unitat mínima), i la resta es distribuirà en unitats estàndard (6-12 m<sup>3</sup>) i, quan sigui imprescindible, ampliades (fins a 40 m<sup>3</sup> per expedient), amb límit absolut de 40 m<sup>3</sup>/expedient i excepcions motivades pels serveis prescriptors (p. ex. famílies nombroses, ajudes tècniques).

La mitjana mensual d'ocupació del magatzem és d'un volum de 10.545 m<sup>3</sup>. La mitjana del volum ocupat per cada unitat familiar és de 18 m<sup>3</sup>. Els béns i estris de cada unitat familiar es poden distribuir en espais de diferents mides al mateix magatzem, sempre que quedin degudament identificats.

En el cas de que resultés adjudicatària una empresa diferent a la que executa actualment el servei, aquesta haurà de disposar en el moment de la formalització del contracte de les instal·lacions suficients per fer-se càrrec de l'emmagatzematge de tots els béns i assumir el trasllat.

El magatzem haurà de ser un espai adequat per a la prestació del servei d'emmagatzematge amb les màximes garanties de conservació i higiene. Haurà de comptar amb els corresponents sistemes de protecció contra incendis, robatori, danys produïts per l'aigua i plagues. Així mateix, l'espai haurà de ser netejat de manera periòdica per complir amb la normativa higiènica-sanitària i de salubritat vigent en cada moment que pugui afectar a la prestació del servei.

A tal efecte, la licitadora presentarà una declaració responsable segons el model adjunt al plec (Annex 3) en què la persona responsable de l'empresa licitadora declari la veracitat de les dades de les instal·lacions assignades per a l'execució del contracte i de la seva capacitat.

#### **4.8. Personal**

L'adjudicatari preveurà la dotació de personal necessària per a dur a terme l'objecte del contracte, atenent-se a les especificacions del present PPTP i als requeriments següents:

- Per a garantir una bona coordinació haurà de preveure la figura d'un/una encarregat/ada del servei, amb una dedicació del 20% de la jornada completa.
- Per al bon funcionament del servei en la vessant de recepció, validació sol·licitud, comunicació amb les persones usuàries, custòdia, coordinació amb els serveis derivants, seguiment dels casos i organització dels serveis tant de transport com d'emmagatzematge, caldrà preveure una figura de suport administratiu a jornada completa (39,5 hores setmanals). Aquestes tasques administratives s'hauran de realitzar en un espai diferenciat de l'espai destinat al magatzem per garantir una bona gestió del servei.
- Per oferir el servei d'acollida de béns al magatzem i de recollida de pertinences de les persones usuàries, caldrà disposar de quantes persones siguin necessàries per cobrir una jornada i mitja de treball.
- Per a les tasques inherents al servei (transport, emmagatzematge, custòdia i lliurament i tractament seguint els principis de l'economia circular) caldrà preveure la dotació dels equips de personal necessaris per cobrir el servei ordinari així com les urgències, que s'estima en un mínim diari de 3 equips. Cada equip de treball ha d'estar compost per un mínim de 3 persones.
- S'ha de garantir el compliment de la normativa legal vigent en cada moment en relació al personal necessari per a la prestació dels diferents serveis, en particular els conductors que hauran de tenir el carnet de conduir que correspongui al tonatge del vehicle a conduir, així com qualsevol altra disposició legal que pugui afectar a la prestació del servei. En aquest sentit, serà imprescindible comptar amb un mínim de 3 persones en possessió del carnet de conduir C i 3 més amb carnet B.
- Igualment, els operaris hauran d'estar formats en la utilització dels equips requerits per a la prestació del present contracte (escales mecàniques etc).
- Durant el primer mes d'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar còpia dels carnets de conduir i altres acreditacions que demostrin que el personal adscrit al contracte és apte per a conduir i operar els vehicles i equips descrits en la clàusula 4.7.

##### **4.8.1. Gestió del crèdit mensual d'hores per categories: aplicable a operaris/es, conductors/es, administratiu/va i encarregat/da.**

El crèdit mensual d'hores es gestionarà d'acord amb les necessitats del servei i dins del marc del present plec.

L'assignació d'hores per categoria professional inclou únicament el temps destinat a la realització de les tasques pròpies del servei i vinculades directament a l'objecte del contracte. Categories i tasques vinculades

- **Encarregat/da de magatzem.** Tasques de planificació, supervisió i control del servei; coordinació d'equips; seguiment d'entrades i sortides de béns; validació d'inventaris; relació amb l'Equip EMHA i els serveis prescriptors; elaboració d'informes i activació de mesures correctores.
- **Auxiliar administratiu/va.** Tasques de gestió documental, registre d'expedients, traçabilitat informàtica, citacions, gestió de comunicacions internes i amb l'IMSS, suport a la facturació i arxiu administratiu.
- **Mosso/a d'acollida.** Tasques d'atenció inicial, suport en recepció i lliurament de béns, classificació i ubicació al magatzem, verificació d'inventaris i assistència operativa a l'encarregat/da.
- **Mosso/a especialitzat/da.** Tasques de càrrega i descàrrega, embalatge, inventariat físic, moviments interns, triatge, manteniment bàsic del magatzem i suport logístic especialitzat en trasllats o emmagatzematge de béns voluminosos o fràgils.
- **Conductor/a de furgoneta.** Tasques de conducció i transport de béns; càrrega i descàrrega; verificació de documentació i materials; suport operatiu en maniobres i coordinació amb el personal de magatzem.
- **Conductor/a de camió.** Tasques de conducció i transport de béns en vehicles de major tonatge; maniobres especials, verificació de rutes i seguretat de càrrega; suport logístic en operacions de gran volum o trasllats complexos.

#### Personal del servei contractat:

| Lloc                | hores/setmana | Núm. empleats |
|---------------------|---------------|---------------|
| Encarregat magatzem | 7,90          | 0,20          |
| Aux. administratiu  | 39,50         | 1,00          |
| Mosso (acollida)    | 59,25         | 1,50          |
| Mosso especialitzat | 118,50        | 3,00          |
| Conductor furgoneta | 118,50        | 3,00          |
| Conductor camió     | 39,50         | 1,00          |

L'adjudicatària haurà d'organitzar la distribució mensual d'hores d'acord amb la planificació del servei, garantint la cobertura adequada de totes les funcions i la traçabilitat dels temps imputats.

Qualsevol variació en la dedicació o en les tasques assignades haurà de ser comunicada prèviament a la direcció tècnica del contracte.

Les hores incloses en el crèdit mensual no podran destinar-se a activitats alienes al servei ni a funcions administratives internes de l'empresa.

#### **4.8.2. Gestió del crèdit mensual d'hores i control d'execució**

L'empresa adjudicatària haurà d'executar els encàrrecs dins del **crèdit mensual d'hores establert per a cada col·lectiu professional**, d'acord amb la planificació d'aquest plec.

L'adjudicatària mantindrà un registre digital actualitzat, conciliable amb els parts d'obra o serveis, que permeti garantir la traçabilitat i verificació de les hores executades. Aquest registre haurà d'estar disponible per a la supervisió de l'IMSS en qualsevol moment.

Quan s'assoleixi el 75% del crèdit mensual disponible (restant un 25% pendent d'execució), l'empresa adjudicatària ho comunicarà immediatament a la persona responsable del contracte, tot adjuntant una proposta de prioritització, reprogramació o, si escau, de reforç puntual de recursos.

**No es podrà superar el crèdit mensual d'hores sense autorització prèvia, expressa i per escrit** de la persona responsable del contracte. Les hores que s'executin sense aquesta autorització no seran objecte de certificació ni abonament.

L'adjudicatària elaborarà un informe mensual desglossat per categoria professional, on constin les hores consumides, el percentatge d'execució del crèdit i les possibles incidències.

L'IMSS es reserva la facultat de dur a terme auditories o verificacions per comprovar la veracitat del registre d'hores i l'adequació del servei prestat.

En cas d'incompliments, com ara la manca d'avís previ, la superació del crèdit o irregularitats en el registre, es podran aplicar penalitats d'acord amb el plec de clàusules administratives, així com exigir la presentació d'un Pla de millora per part de l'empresa adjudicatària.

| Descripció del lloc de treball   | Núm. persones | Dedicació setmanal (39,5 h) | Total hores setmanals | Total hores mensuals (aprox. 4,33 setmanes/mes) |
|----------------------------------|---------------|-----------------------------|-----------------------|---|
| <b>Encarregat/da</b>             | 1             | 7,90 h                      | 7,90 h                | <b>34,21 h</b>                                  |
| <b>Administratiu/va</b>          | 1             | 39,50 h                     | 39,50 h               | <b>171,44 h</b>                                 |
| <b>Persona acollida magatzem</b> | 1,5           | 39,50 h                     | 59,25 h               | <b>256,70 h</b>                                 |
| <b>Operari/a (*)</b>             | 9             | 39,50 h                     | 355,50 h              | <b>1.538,32 h</b>                               |
| <b>Conductor/a carnet B</b>      | 3             | 39,50 h                     | 118,50 h              | <b>512,29 h</b>                                 |
| <b>Conductor/a carnet C</b>      | 3             | 39,50 h                     | 118,50 h              | <b>512,29 h</b>                                 |
| <b>Total estimat mensual</b>     | 18,5          | –                           | 699,15 h              | <b>3.025,25 h</b>                               |

#### 4.9. Disponibilitat de vehicles, equips i qualitat ambiental de la flota de vehicles

En el moment de la licitació, les empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable on manifestin que disposen o disposaran, en el moment de la formalització del contracte, dels vehicles necessaris per a la prestació del servei, amb les característiques tècniques i ambientals exigides (distintiu mínim C o superior).

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar documentalment la disponibilitat efectiva dels vehicles i equips abans de la signatura del contracte, mitjançant la presentació de la

documentació corresponent (permís de circulació, assegurança vigent, fitxa tècnica i distintiu ambiental).

A tal efecte, s'haurà de presentar una declaració responsable segons el model adjunt al plec (Annex 4) en què la persona responsable de l'adjudicatària declari la veracitat de les dades dels vehicles i de la seva assignació com a flota per a l'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de disposar d'escales mecàniques tant per treballs exteriors com interiors i del personal format i degudament certificat en l'ús d'aquests equips. En el cas d'escales mecàniques integrades en vehicles, aquests hauran de comptar com a mínim amb el distintiu B de la Direcció General de Tràfic en endavant DGT. Les característiques tècniques de les escales mecàniques també s'hauran de recollir en l'esmentat Annex 4.

L'adjudicatària proposarà a la seva oferta la tipologia i quantitat de vehicles disponibles per a la bona prestació del servei. Aquesta s'haurà d'acreditar en el moment de la licitació. La quantitat mínima exigible per al correcte funcionament del servei, es la següent flota:

- 1 camió lleuger major fins a 12 t (categoria N2), amb capacitat de 40-45 m<sup>3</sup>, per a trasllats de càrregues mitjanes i altes.
- 2 camió mitjà fins a 7,5 t (categoria N2), amb capacitat fins a 30 m<sup>3</sup>, per a trasllats de càrregues petites i mitjanes (1-3 persones).
- 2 furgonetes fins a 3,5 t (categoria N1), amb capacitat de 12-15 m<sup>3</sup>, per a trasllats reduïts o amb accessibilitat complicada.

Els vehicles hauran de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Disposar de sistemes de càrrega assistida (rampa o plataforma elevadora).
- Estar equipats amb carretilles i plataformes mòbils per a la manipulació de càrregues.
- Comptar amb protecció interior amb panells i mantes per a mobiliari fràgil.
- Disposar de portes laterals i alçada suficient per operar en espais urbans reduïts.
- Garantir la modularitat de la càrrega per optimitzar l'ús del volum disponible.

#### **4.9.1. Requisits ambientals i normatius**

- Els vehicles adscrits al servei hauran de disposar com a mínim del distintiu ambiental C de la DGT. Excepcionalment, fins al 31 de desembre de 2026, s'admetran vehicles amb distintiu B, sempre que acreditin l'autorització per circular dins la Zona de Baixes Emissions (ZBE) i es comprometin a la seva substitució abans del 2027.
- Tots els vehicles adscrits al servei hauran de complir els requisits de la Zona de Baixes Emissions Rondes BCN, d'aplicació a Barcelona i als municipis de l'Hospitalet, Cornellà, Esplugues i Sant Adrià de Besòs.
- Només podran circular dins l'horari restringit (de dilluns a divendres, 7:00-20:00 h) els vehicles amb distintiu ambiental 0, ECO, C o B de la DGT.
- Queda prohibit l'ús de vehicles sense distintiu ambiental dins l'horari restringit, llevat d'autoritzacions puntuals del Registre metropolità (màxim 24 dies/any).
- Totes les sancions, taxes de registre i costos derivats de l'incompliment de la ZBE seran a càrrec exclusiu de l'adjudicatària.

En el moment de la licitació, l'empresa haurà d'acreditar la disponibilitat de la flota mitjançant la presentació de:

- Permís de circulació.
- Pòlissa d'assegurança vigent.
- Fitxa tècnica actualitzada, amb indicació de la categoria (N1/N2), combustible i distintiu ambiental DGT.

L'Administració podrà verificar la validesa del distintiu ambiental mitjançant consulta per matrícula a la base de dades oficial de la DGT.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un protocol d'emergències que garanteixi la continuïtat del servei en cas d'avaría, accident o indisponibilitat d'un vehicle.

El pla haurà d'incloure: temps màxim de resposta, disponibilitat d'un vehicle de substitució amb les mateixes condicions ambientals i tècniques, i contacte permanent d'incidències.

En cas de baixa definitiva d'un vehicle, aquest haurà de ser substituït per un altre que compleixi com a mínim els mateixos requisits normatius i ambientals.

#### **4.9.2. Principi de definició operativa (right-sizing) i coherència amb l'eficiència del servei.**

L'adjudicatària planificarà cada servei amb el vehicle de menor mida suficient (prioritzant N1 sobre N2), l'equip humà estrictament necessari i l'equipament adequat (carretons, mantes, rampa, plataforma quan calgui), d'acord amb el preinventari (volum m<sup>3</sup>, peces especials, accessibilitat, urgència i riscos).

Abans de programar la ruta, l'adjudicatària confeccionarà un preinventari (volumetria/ fotos/ condicions d'accés). El vehicle i l'equip assignats quedaran justificats a l'Ordre de Servei.

Es prioritzarà la consolidació de serveis compatibles amb tall de comandes 14:00 hores del dia anterior, sempre que no perjudiqui els terminis judicials ni la qualitat.

L'adjudicatària remetrà informe mensual amb el mapa d'assignacions (preinventari, vehicle/equip assignat, execució real i incidències). L'òrgan de contractació podrà auditar mostres. Les assignacions sistemàticament sobredimensionades o els canvis no justificats podran comportar penalitats i l'exigència d'un Pla de millora.

### **CLÀUSULA 5. PROCEDIMENT DE BAIXA DEL SERVEI DE CUSTÒDIA TEMPORAL, TRANSPORT I TRACTAMENT DE RESIDUS DE BÉNS PERSONALS**

Amb l'objectiu de garantir un ús eficient, sostenible i ajustat a dret del servei de custòdia de béns, es desplega un pla de reducció del volum de magatzem orientat a corregir l'acumulació estructural d'expedients antics i a reforçar el caràcter temporal de la prestació.

El termini ordinari de custòdia s'estableix en **sis mesos**, prorrogable de manera **excepcional i motivada**, sempre que la pròrroga sigui **autoritzada expressament** i concorrin les condicions següents: que la persona o unitat de convivència beneficiària es trobi **al·lotjada en un servei o alternativa d'habitatge temporal**, i que hi hagi una **previsió de sortida residencial estable** on hi pugui traslladar els béns emmagatzemats en el servei en un termini igual o inferior als sis mesos.

Amb aquestes mesures es pretén alliberar capacitat d'emmagatzematge, millorar la rotació i mantenir l'ocupació dins dels 14.000 m<sup>3</sup> previstos, sense menyscabar els drets de les persones usuàries.

D'altra banda, atesa la naturalesa temporal del servei de custòdia de béns personals i la necessitat de garantir una gestió ordenada i transparent de les baixes, resulta imprescindible establir un procediment clar que determini les causes que en poden motivar la finalització, així com el conjunt de tràmits i responsabilitats de cada una de les parts implicades.

### 5.1. Causes de baixa

La baixa del servei de custòdia temporal de béns personals es produirà en els següents supòsits:

- a) Per defunció de la persona titular.
- b) Quan la persona beneficiària o unitat de convivència major de 18 anys deixi de ser atesa pels serveis socials municipals (manca d'expedient actiu en cap dels serveis prescriptors).
- c) Quan la persona beneficiària traslladi la seva residència fora de la ciutat de Barcelona.
- d) Si no es presenta a dos requeriments a les visites per part del servei prescriptor.
- e) Per finalització del termini de custòdia acordat i les corresponents pròrrogues sense que la persona titular manifesti la voluntat de recuperar els béns.
- f) Per renúncia expressa de la persona titular.
- g) Per altres causes degudament motivades pels serveis municipals competents.

### 5.2. Inici del procediment de baixa.

El procediment s'iniciarà a instància dels serveis prescriptors, que determinaran i validaran la causa de baixa i ho comunicaran a l'adjudicatària i a l'Equip EMHA.

Mensualment, l'adjudicatària enviarà als serveis prescriptors en còpia a l'Equip EMHA les dades de les sol·licituds que finalitzen a mes vista. Per la seva banda, els serveis prescriptors hauran de valorar si procedeix o no la renovació de cada expedient. En cas que es valori positiu, el servei prescriptor enviarà un correu electrònic (guardamobles@bcn.cat) a l'adjudicatària on sol·licitarà la renovació o pròrroga del mateix per la durada estipulada fins a un màxim de 6 mesos. L'adjudicatària confirmarà mitjançant correu electrònic o mitjançant la proposta que determini segons el criteri de valor 9 B.2 de l'informe justificatiu *per promoure eines digitals de coordinació, seguiment i qualitat del servei*, la data exacte de finalització del nou servei prorrogat al servei prescriptor.

Tanmateix, en cas de no rebre cap notificació dels serveis prescriptors, l'adjudicatària 15 dies abans de finalitzar el període establert a la sol·licitud del servei informarà a la persona o unitat de convivència de la finalització del servei, així com el procediment per a la seva renovació, mitjançant carta certificada amb registre de sortida, enviada a l'adreça que

consti a la base de dades verificada al SIAS, empadronament o que consti en la sol·licitud d'alta del servei. L'adjudicatària haurà de conservar el justificant d'enviament i, si escau, el document retornat per l'empresa de correus.

### **5.3.Procediment de notificació a la persona usuària.**

En cas que la persona no es presenti a la visita programada per valorar la continuïtat del servei de custòdia de béns ni s'excusi, el servei prescriptor emetrà una primera citació per carta certificada amb registre de sortida, enviada a l'adreça que consti al SIAS i, si escau, a la del padró municipal. A la citació constarà el motiu: comunicació de la fi del Servei de Custòdia de Béns de l'Institut Municipal de Serveis Socials on determinarà que s'haurà de procedir a la retirada dels béns abans de la data de finalització del servei.

Si la persona compareix a la visita manifestant que vol recuperar les pertinences, el servei prescriptor li facilitarà el contacte de l'adjudicatària per gestionar la recollida en un termini màxim de 10 dies naturals, així com també li farà signar el compromís de retirar les pertinences i autoritzar el tractament de residus en cas de no procedir a la recollida dels mateixos dins del termini estipulat (10 dies naturals).

Si la persona no compareix el servei prescriptor aixecarà compareixença signada per dos professionals del servei. Emetrà una segona citació, per correu certificat i en horari diferent a l'anterior, comunicant la data en què s'iniciarà el procediment de tractament de residus i oferint un nou termini de 10 dies naturals per personar-se al servei prescriptor per manifestar el seu interès en recuperar els béns.

Si la persona compareix, el servei prescriptor li facilitarà el contacte de l'adjudicatària per gestionar la recollida en un termini màxim de 10 dies naturals, així com també li farà signar el compromís de retirar les pertinences i autoritzar el tractament de residus en cas de no procedir a la recollida dels mateixos dins del termini estipulat (10 dies naturals). Si la persona no compareix el servei prescriptor aixecarà compareixença signada per dos professionals del servei.

Si després de la tercera notificació (primera realitzada per part de l'adjudicatària i les dos posteriors per part del servei prescriptor) la persona no ha contactat ni comparegut al servei prescriptor ni a l'adjudicatària, s'aplicarà el procediment d'edictes públics.

### **5.4.Publicació edictal**

El servei prescriptor trametrà a l'Equip EMHA la documentació completa (sol·licitud signada, tres citacions, compareixences). L'Equip EMHA amb l'assessorament dels Serveis Jurídics de l'IMSS, gestionarà la publicació de l'edictes corresponent al BOE. Transcorreguts 10 dies naturals des de la publicació, es considerarà formalment comunicat l'inici del tractament de residus.

Execució del servei de tractament, recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular. Un cop complert el tràmit anterior, l'adjudicatària gestionarà l'execució del tractament de residus amb l'empresa autoritzada, sota la supervisió i amb el vist-i-plau de l'Equip EMHA. En paral·lel, l'adjudicatària informarà mitjançant correu electrònic o mitjançant la proposta que determini segons el criteri de valor 9 B.2 de l'informe justificatiu per promoure eines digitals de coordinació, seguiment i qualitat del servei al servei prescriptor conforme s'ha realitzat el servei.

## **5.5. Servei de tractament, recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular.**

D'acord amb els principis de l'Agenda 2030, l'Estratègia d'Economia Circular de Barcelona 2021-2027, el Pla d'Impuls a l'Economia Social i Solidària 2021-2023 i el Pla Clima de Barcelona (2018-2030), així com amb la Declaració d'Emergència Climàtica de Barcelona (2020), l'Ajuntament impulsa la incorporació de criteris ambientals i socials en la contractació pública.

L'adjudicatària haurà de garantir la prestació d'un servei de tractament, recuperació i reutilització de béns mobles (mobiliari, electrodomèstics, tèxtils, estris domèstics, etc.), amb les finalitats següents:

- a) Fomentar l'economia circular i reduir la generació de residus.
- b) Donar una segona vida útil als béns recuperats, preferentment en circuits de reutilització social.
- c) Contribuir a la inserció laboral de persones en situació de vulnerabilitat, mitjançant la col·laboració amb empreses i entitats de l'economia social i solidària.

En l'execució del contracte, l'adjudicatària haurà de complir, com a mínim, les condicions següents (condicions especials execució -art.202 LSCP):

- Assegurar la recollida, classificació, emmagatzematge i tractament dels béns d'acord amb la normativa ambiental vigent.
- Garantir que almenys el 60% dels béns recollits siguin destinats a reutilització o valorització.
- Presentar un informe anual de traçabilitat, amb dades quantitatives i qualitatives del servei (tipologia de béns, destinació final, volum reutilitzat, volum reciclat, emissions evitades, etc.).
- Prioritzar la col·laboració amb empreses d'inserció, centres especials de treball i entitats de l'economia social i solidària acreditades.
- Assegurar que almenys el 30% del personal adscrit al servei provingui de col·lectius en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social.

Aquest servei podrà ser subcontractat, amb preferència a empreses d'inserció, centres especials de treball o entitats de l'economia social i solidària, d'acord amb el que disposa l'article 215 de la LCSP.

## **CLÀUSULA 6. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS: CIRCUITS**

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè la gestió del servei sigui integral, eficient i ajustada a les condicions del present Plec, garantint una comunicació fluïda i clara amb els/les professionals prescriptors/es, amb l'Equip EMHA i amb les persones usuàries.

### **6.1. Procediment per a la sol·licitud d'alta del servei**

Els serveis prescriptors de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) enumerats al punt 2 de la Clàusula 4 del present Plec, en el marc dels processos d'atenció a persones desnonades, amb pèrdua sobtada d'habitatge o en situació d'exclusió residencial, formalitzaran la demanda mitjançant correu electrònic o mitjançant l'eina digital que, si

escau, determini l'adjudicatària d'acord amb la millora del criteri 9.B.2 de l'informe justificatiu per promoure eines digitals de coordinació, seguiment i qualitat del servei.

La petició s'haurà de presentar amb una antelació mínima de quaranta-vuit (48) hores respecte de la data prevista d'execució, mitjançant el formulari normalitzat que s'acompanya com a Annex 5.

#### **a) Emplenament i signatura de la sol·licitud**

- El servei prescriptor emplenarà la sol·licitud d'accés de manera exhaustiva, amb tota la informació necessària per a la valoració tècnica i social, d'acord amb els protocols interns de l'IMSS.
- La sol·licitud haurà de ser signada per totes les persones majors de 18 anys de la unitat de convivència, en prova de conformitat amb la petició i la informació declarada.

#### **b) Documentació a formalitzar abans de l'ingrés**

Abans de l'ingrés efectiu al recurs, les persones beneficiàries hauran de signar:

- **Pacte de Prestació del Servei**, amb drets i deures de les persones beneficiàries i obligacions de l'entitat gestora i de l'IMSS.
- **Sol·licitud d'Alta i Acceptació de les Condicions del Servei**, amb l'acceptació expressa de la naturalesa temporal del recurs, terminis màxims d'estada i condicions de finalització.
- **Autorització per al tractament, recuperació i reutilització de béns** en el marc de l'economia circular (clàusula 5.5), activable només si, transcorregut el termini de finalització, no hi ha manifestació expressa de recuperació dels béns dipositats.

El servei prescriptor conservarà tota la documentació signada al SIAS, garantint-ne la custòdia i confidencialitat (Reglament (UE) 2016/679 i LOPDGDD 3/2018).

#### **c) Revisió i validació per part de l'adjudicatària**

- L'adjudicatària revisarà la sol·licitud i comprovarà que conté totes les dades requerides a través del SIAS o, si escau, verificant-les amb la persona usuària.
- En cas de mancances, errors o omissions, requerirà la informació complementària al/la professional prescriptor/a fins a disposar de la sol·licitud completa i correcta.
- Un cop validada, introduirà les dades a la base operativa, garantint traçabilitat, seguiment i integració amb l'expedient electrònic del contracte.

#### **d) Validació de l'inventari i dels límits econòmics i volumètrics**

- L'adjudicatària revisarà l'inventari de béns inclòs a la sol·licitud, informant immediatament el servei prescriptor de qualsevol element no admissible (clàusula 4.5 del PPTP).
- A fi de garantir la correcta planificació, s'aplicaran els límits per unitat de convivència previstos a la clàusula 4.3.4 del PPTP:

- **Valoració econòmica:** el valor dels béns a transportar i/o emmagatzemar no pot superar 12.000 €. El servei prescriptor farà constar la valoració declarada per la persona usuària.
- **Volum màxim autoritzat:** el volum total a transportar i/o emmagatzemar s'establirà segons el nombre de membres de la unitat de convivència (clàusula 4.3.4 PPTP).

Abans de la recollida/trasllat, la persona beneficiària detallarà a la sol·licitud un inventari previ (peces de mobiliari i nombre aproximat de caixes). L'inventari serà la base de càlcul del volum assignat i s'enviarà a l'adjudicatària amb la sol·licitud validada.

L'adjudicatària haurà de validar que el volum declarat s'ajusta als topalls del Plec segons la proposta presentada en la millora de l'informe justificatiu del criteri 9.B.1 disposar d'un mecanisme informatitzat de càlcul volumètric amb generació de fitxa de registre i integració a l'expedient electrònic.

**Volum correcte:** acceptació de la prestació.

**Volum excedit:** constància a la fitxa volumètrica i comunicació immediata al servei prescriptor, que ho traslladarà a la persona sol·licitant per ajustar el volum o tramitar excepcionalitat degudament motivada i autoritzada per la Direcció de Serveis de l'IMSS o l'òrgan competent (via Comissió de VE de l'EMHA, si s'escau).

#### e) Terminis i disponibilitat del servei

- Les peticions s'hauran de formular amb antelació mínima de 48 hores tant per a recollides com per a retorns.
- Si la sol·licitud no es presenta en termini i forma, no es garanteix la prestació en el moment requerit; aquesta s'efectuarà quan resulti operativament possible, d'acord amb la planificació i disponibilitat del servei.
- Excepcionalment, i degudament justificat per raó d'urgència, l'Equip EMHA podrà admetre peticions amb termini inferior.

### 6.2. Procediment d'execució del servei

#### a) Càlcul previ i abast de la prestació

Rebuda la petició, l'adjudicatària efectuarà un càlcul aproximat del volum. Si s'estima que no hi cabrà tot, informarà la professional i la persona usuària que només es traslladarà/emmagatzemarà allò declarat a la sol·licitud i dins els límits autoritzats.

Un cop verificada l'adequació al Plec, l'adjudicatària validarà formalment la petició i n'informarà la professional prescriptora i l'Equip EMHA, deixant-ne constància escrita.

Si no s'ajusta al Plec, notificarà la denegació motivada a la professional, amb constància escrita.

En cas de discrepància tècnica i si la professional considera necessari mantenir la petició, el servei prescriptor trametrà informe justificatiu motivant la necessitat del servei malgrat l'incompliment de condicions. L'informe, amb la petició inicial, s'adreçarà al Circuit de Valoració Especial, en endavant CVE de l'EMHA (Clàusula 6.3 PPTP), que valorarà i resoldrà la possible autorització per excepcionalitat.

L'adjudicatària no realitzarà valoracions socials ni funcions de mediació; es limita a detectar, validar o denegar inicialment i comunicar de manera clara a la professional i a la persona usuària.

#### **b) Mesures d'accessibilitat i suport en vulnerabilitat**

En **casos d'especial vulnerabilitat** (persones grans; persones amb discapacitat; malalties greus incapacitant, famílies monoparentals amb infants inferiors als 6 anys) l'adjudicatària actuarà seguint la proposta presentada a través del criteri de judici de valor 12 B.3 per la millora de mesures específiques d'atenció a persones vulnerables en relació al muntatge, desmuntatge de mobiliari i empaquetat.

#### **c) Planificació amb la persona usuària i recursos tècnics**

Validada la sol·licitud, l'adjudicatària contactarà directament amb la persona usuària per programar el servei (transport, emmagatzematge, retorn), garantint atenció clara i respectuosa.

El servei prescriptor indicarà si el domicili disposa d'ascensor i, si en té coneixement, si cal equip especial (escala mecànica, politja, etc.)

En concretar el servei, l'adjudicatària verificarà la informació del formulari i acudirà amb l'equip necessari. Si hi ha dubtes, podrà desplaçar prèviament personal qualificat per verificar abast i necessitats sense cost d'aplicació en el servei.

#### **d) Autorització d'estacionament i avís a Guàrdia Urbana**

Per a l'execució, l'adjudicatària sol·licitarà l'autorització d'estacionament a la via pública. Podrà utilitzar el model d'exempció de taxes de l'Annex 6.

El dia i hora acordats, l'adjudicatària es desplaçarà al domicili i procedirà a la recollida o al retorn; si s'escau, efectuarà avís d'ocupació de via pública a la Guàrdia Urbana.

#### **e) Divergències en volum el dia del servei**

Si en arribar al lloc de càrrega l'adjudicatària detecta que la quantitat de béns és superior a la declarada, ho comunicarà al servei prescriptor i a l'Equip EMHA i només recollirà allò declarat a la sol·licitud.

**f) Causes d'anul·lació per risc sanitari o seguretat**

El servei podrà anul·lar-se si els operaris detecten plagues o insalubritat que posin en risc la seguretat dels treballs. En cas de plaga, els serveis prescriptors hauran de contractar un servei de desinsectació que certifiqui la inexistència de plagues.

**g) Custòdia en magatzem i noves entrades**

El magatzem es farà càrrec de la custòdia dels béns des de la data d'inscripció al registre d'entrada. No es podran autoritzar noves entrades si existeix al servei d'emmagatzematge si anteriorment existeix una sol·licitud en actiu del servei prescriptor.

**h) Reclamacions per danys o pèrdues**

La persona usuària disposarà de 48 hores des de la prestació per formular reclamació per danys o pèrdues ocorregudes durant el trasllat.

**i) Manipulacions parcials a demanda**

El servei inclou manipulacions parcials de béns emmagatzemats, a demanda de les persones usuàries, quan optin per recollir personalment les seves pertinences.

**6.3. Gestió d'excepcionalitats Circuit de Valoració Especial (CVE)**

Les peticions que no s'ajustin a les condicions establertes en aquest plec seran denegades per l'adjudicatària i notificades a la professional prescriptora i en còpia a l'Equip EMHA.

En aquests casos, la professional podrà optar per ajustar la sol·licitud per tal que s'adeqüi al plec o bé acceptar la denegació.

Només en aquells supòsits en què la professional discrepi de la denegació i consideri imprescindible la prestació del servei, malgrat no complir amb les condicions establertes, podrà activar el Circuit de Valoració Especial (CVE).

Per fer-ho, la professional haurà d'emetre un informe justificatiu, acreditant la necessitat i absència d'alternatives viables, i trametre'l mitjançant correu electrònic a l'EMHA.

L'EMHA analitzarà l'informe i decidirà si autoritza o denega l'excepcionalitat, comunicant la resolució tant a l'empresa com a la professional.

L'adjudicatària no gestionarà directament aquestes situacions més enllà de la detecció i comunicació inicials, i de l'execució del servei en cas que l'EMHA autoritzi l'excepcionalitat.

**CLÀUSULA 7. OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'ADJUDICATARI**

1. Disposar de tota la logística necessària per donar resposta al servei objecte del contracte.

2. Disposar d'una eina informàtica pròpia on pugui accedir la Direcció de serveis d'Urgència i d'Emergència Social i d'Habitatge a través del responsable del contracte i de l'Equip EMHA.

L'eina informàtica ha de permetre:

- Sol·licituds rebudes i activades: introduir les dades del servei segons consta a la fitxa de sol·licitud diferenciada per servei prescriptor.
  - Dates i hores d'execució
  - Volum (m<sup>3</sup>) i tipologia de béns traslladats o emmagatzemats,
  - Incidències o anomalies detectades,
  - Hores efectivament treballades per categoria
  - Traçabilitat dels béns (entrada, custòdia, sortida, tractament circular)
  - Seguiment de les sol·licituds per a cadascun dels serveis sol·licitats, així com els serveis prescriptors.
  - Estat en el què es troba la sol·licitud
  - Sistema d'avisos de alerta finalització i recordatori
3. Mensualment l'adjudicatària haurà de comunicar mitjançant un informe de seguiment a l'Equip EMHA la relació de persones usuàries que finalitzen el servei i no s'ha renovat el servei.

*Contingut mínim de l'informe:*

1. Nombre total de serveis activats (transport, custòdia, retorn, tractament circular).
2. Volum total i mitjà (m<sup>3</sup>) gestionat.
3. Nombre d'expedients oberts, prorrogats i tancats.
4. Temps de resposta mitjà i desviacions.
5. Incidències registrades i resolució.
6. Hores executades per categoria professional (conductors/es, operaris/es, administratius/ves).
7. Percentatge d'ocupació del magatzem i rotació.
8. Casos amb pròrrogues o ampliacions excepcionals.
9. Valoració qualitativa i propostes de millora.

*Format:*

- Document electrònic en format **PDF** o **Excel estructurat**.
- Enviament mitjançant correu electrònic a l'adreça institucional i del/la responsable del contracte designat/da per l'IMSS.

Termini màxim: **dins dels 10 primers dies del mes següent** al període reportat. L'adjudicatari es posarà en contacte per mitjà del canal més adient (telefònic o digital) amb les persones usuàries per comunicar que el servei ha arribat al seu fi i que cal que es facin càrrec de les seves pertinences.

També, es recollirà quina és l'adreça de les persones usuàries a efectes de notificació.

L'adjudicatari haurà de fer un retorn a l'equip EMHA de la relació de persones usuàries amb el resultat del contacte telefònic o altres que s determini, que com a mínim haurà de recollir si s'ha pogut comunicar o no, la nova adreça si és el cas i el compromís de recollida o destrucció de les pertinences.

4. En el cas de recollides parcials realitzades per la persona usuària que impliquen el lliurament d'una part important de béns, mobles i/o electrodomèstics, es considerarà

baixa del servei i haurà de recollir la resta de pertinences en el termini màxim d'una setmana. Aquests casos seran comunicats a l'equip EMHA.

5. Disponibilitat de transport i recepció diària diari de béns i estris.
6. Disposar d'un telèfon exclusiu d'atenció a les persones usuàries del magatzem municipal. En cap cas aquest telèfon podrà ser de tarifació especial.
7. Elaborar i custodiar la documentació pròpia del servei.
8. Comunicar per escrit al responsable del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o minorar el funcionament del servei.
9. Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti la Direcció de Serveis d'Urgència i d'Emergència Social i d'Habitatge.
10. Per a la destrucció de la documentació caldrà seguir la legislació vigent i disposar dels corresponents mitjans tècnics per tal d'assegurar la destrucció controlada de la documentació amb total garantia.
11. Sistema de registre i control de tots els serveis realitzats en un aplicació informàtica pròpia. En el moment en que entri en funcionament l'aplicació informàtica municipal caldrà que es reporti la informació en el mateix seguint les directrius municipals.
12. Gestió final de residus per part de gestors autoritzats d'acord amb els procediments establerts per l'Agència de Residus de Catalunya (ARC).
13. Avaluació de l'execució del servei de manera periòdica trimestral.

*Contingut mínim de l'informe:*

- Nombre total de serveis activats (transport, custòdia, retorn, tractament circular).
- Volum total i mitjà (m<sup>3</sup>) gestionat.
- Nombre d'expedients oberts, prorrogats i tancats.
- Temps de resposta mitjà i desviacions.
- Incidències registrades i resolució
- Hores executades per categoria professional (conductors/es, operaris/es, administratius/ves).
- Percentatge d'ocupació del magatzem i rotació.
- Casos amb pròrrogues o ampliacions excepcionals.
- Valoració qualitativa i propostes de millora.

*Format:*

- Document electrònic en format **PDF** o **Excel estructurat**.
  - Enviament mitjançant correu electrònic a l'adreça institucional i del/la responsable del contracte designat/da per l'IMSS.
  - Termini màxim: **dins dels 10 primers dies del mes següent** al període reportat.
14. Memòria anual qualitativa i quantitativa. L'adjudicatària haurà de lliurar una **memòria anual** completa del servei, dins del **primer trimestre natural** de l'any següent (abans del **31 de març**).

**Contingut mínim obligatori de la memòria anual:**

1. **Resum executiu** amb dades globals de l'any (nombre de serveis, persones ateses, tipologia de béns, etc.).
2. **Dades quantitatives agregades:**
  - total de serveis per tipologia,
  - volum total i mitjà gestionat,
  - nombre d'expedients tancats, prorrogats i en curs,
  - mitjana d'ocupació del magatzem i rotació anual,
  - emissions estimades i mesures d'eficiència ambiental aplicades.
3. **Anàlisi de qualitat del servei:**
  - temps de resposta,
  - grau de compliment dels terminis,
  - incidències i resolució,
  - valoració d'usuàries i serveis prescriptors (si escau).
4. **Avaluació social i ambiental:**
  - percentatge de personal en situació de vulnerabilitat,
  - béns recuperats, reutilitzats o reciclats segons l'economia circular,
  - col·laboració amb entitats d'economia social i solidària.
5. **Compliment d'indicadors de servei i objectius anuals.**
6. **Propostes de millora i innovació** per a l'any següent.

**Format i suport:**

- Presentació en format **PDF digital signat** i **Excel annex amb dades quantitatives**.
  - Possibilitat de lliurar annexos visuals o dashboards del sistema de seguiment.
  - L'IMSS podrà requerir una **presentació tècnica oral** en sessió de coordinació anual per avaluar els resultats.
15. Informació mensual de les entrades i sortides dels serveis amb les dades d'identificació necessàries: nom i cognoms, número d'expedient, document d'identitat, data d'entrada/sortida, telèfon de contacte, servei derivant, volum emmagatzemat i cost.
  16. Informació mensual del detall de la composició de cada un dels serveis realitzats: nombre d'operaris; nombre i tipologia de vehicle utilitzat en cada servei; nombre d'hores; metres cúbics de cada servei; elements recuperats per la seva reutilització i kg tractats com a residus; i, data de cada servei i cost.
  17. Anualment, l'adjudicatari haurà de recavar de l'empresa d'economia social les unitats familiars que han sigut beneficiàries dels béns i estris recuperats.
  18. Pel que fa als objectes o materials tractats com a residus, l'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària, si així ho considera oportú, còpia dels fulls de seguiment homologats per l'ARC. Serà per tant, necessari que l'empresa adjudicatària recopili de forma sistemàtica la informació corresponent dels transports i lliuraments de residus, també quan en aquestes operacions intervinguin empreses subcontractades.
  19. Informació mensual de les incidències produïdes durant la prestació del servei i com s'ha resolt.

20. Lliurament mensual dels indicadors del quadre de comandament que l'Equip EMHA estableixi.
21. Desenvolupar les prestacions que li pertocin, dirigides a l'acompliment de l'objecte del contracte, sempre d'acord amb les directrius, orientació i característiques del model d'intervenció que l'IMSS i/o l'Ajuntament de Barcelona marqui.
22. Mantenir un adequat sistema de classificació, control, inventari i un sistema de recollida de dades de les entrades i sortides per acomplir amb els objectius del servei. Així com també les hores dels operaris/es i conductors/es.
23. Adequar les tasques concretes a garantir al llarg de la vigència del contracte a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció, la reorientació de la intervenció, o d'altres circumstàncies que aconsellin, per part del mateix IMSS definir noves línies d'actuació.
24. Col·laborar amb l'IMSS en els aspectes administratius derivats de la gestió del servei.
25. Designar una persona per la coordinació adequada a través de la qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte, que haurà d'estar localitzable a través d'un telèfon mòbil en cas d'urgència.
26. Assegurar una organització que garanteixi la coordinació entre el personal de l'adjudicatari i el de l'IMSS, així com d'altres serveis municipals que intervenen amb la persona usuària.
27. Quan la coordinació tècnica s'hagi d'establir entre l'adjudicatari i qualsevol altre organisme o institució públic o privat, sempre es farà amb el vist i plau de l'Equip EMHA.

## **CLÀUSULA 8. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA INTEGRACIÓ A L'APLICATIU INFORMÀTIC SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ**

Per la gestió àgil i eficient de les sol·licituds d'allotjament de la Direcció de serveis d'Urgència i d'Emergència Social i d'Emergència Social i d'Habitatge, l'Ajuntament/IMSS posarà a disposició de l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari, així com els protocols, aplicacions i software municipals que l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar. L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un software propi o contractat a un tercer que garanteixi la realització l'emmagatzematge de la informació de la sol·licitud, la consulta i l'extracció de dades per la generació d'informes. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte i haurà de tenir carregades les dades del servei proporcionades per l'adjudicatària sortint.

L'IMSS està treballant en la construcció d'un nou aplicació per gestionar el servei de recollida, el transport, l'emmagatzematge i la custòdia provisional de béns i estris que està previst que s'implanti al llarg del present contracte. L'adjudicatari haurà de facilitar i garantir la migració de totes i cadascuna de les dades que contingui el sistema d'informació que s'està fent servir actualment en el servei.

L'aplicació informàtica haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti tant la gestió quotidiana del servei com la totalitat de la concessió,

L'aplicació haurà de permetre:

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei per part de l'adjudicatària i de l'Equip EMHA.
- L'ús àgil i intuïtiu permetent arxivament temporal i definitiu al llarg de tota la seqüència del procediment de tràmit
- Enregistrament de les dades relatives a la població atesa
- Generació d'informes

S'han de preveure evolucions de l'aplicació al llarg de tot el període de vigència del contracte. El contingut de la sol·licitud ha de ser ajustable, permetent modificacions i actualitzacions del seu contingut amb l'empresa adjudicatària, sempre que des del responsable del contracte ho requereixi. Aquesta adaptabilitat garantirà l'eficàcia de l'aplicació davant canviats necessitats que es puguin produir durant tot el període del contracte.

Amb l'objectiu de tenir un coneixement àgil de l'activitat del servei, poder realitzar una gestió eficient i una avaluació sistematitzada, l'Ajuntament/IMSS posarà a disposició de l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari, així com els protocols, aplicacions i *software* municipals que l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar.

Però a més l'empresa haurà de disposar del següent:

- Un ***software* propi o contractat a un tercer** que garanteixi la gestió del servei de transport, custòdia temporal i tractament recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular, dels béns personals per a persones afectades per desnonaments judicials, pèrdues sobtades d'habitatge o en situacions d'urgència residencial amb mesures de contractació pública sostenible i mediambientals. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment des del primer dia, a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte, i haurà de tenir carregades les dades del servei proporcionades per l'adjudicatària sortint. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària desenvolupar el procés de càrrega d'aquestes dades.

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

L'aplicació informàtica haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti no només la gestió quotidiana del servei sinó la totalitat de llur concessió. Serà l'eina de control de la coordinació del Servei i per tant haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real, d'una banda, als professionals de l'adjudicatària i, de l'altra, al personal designat per l'IMSS (referent tècnic/a del contracte, cap i/o altres professionals de la Direcció de serveis d'Urgència i d'Emergència Social i d'Emergència Social i d'Habitatge i disposar de les següents funcionalitats:

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei
- Gestió del *Software* que s'ha aplicat per la gestió del servei de transport, custòdia temporal i tractament recuperació i reutilització de béns en el marc de l'economia circular, dels béns personals per a persones afectades per desnonaments judicials, pèrdues sobtades d'habitatge o en situacions d'urgència residencial amb mesures de contractació pública sostenible i mediambientals
- Enregistrament de les dades relatives a la població atesa

- Generació d'indicadors i informes

### REQUISITS FUNCIONALS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ

L'aplicació informàtica haurà de ser suficient, com a mínim, per a donar compliment als requeriments que es desprenen de l'objecte del contracte amb relació a l'elaboració dels indicadors d'activitat.

### REQUISITS D'INTEGRACIÓ I MODEL DE RELACIÓ

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS ha de requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius. Des de l'inici del contracte, el servei ha poder consultar dades i de registrar en el sistema municipal propi dels serveis socials (SIAS o altres sistemes informàtics que es puguin desenvolupar a llarg d'aquest contracte).

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'empresa adjudicatària utilitzi en el seu sistema d'informació i guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMSS de, com a mínim i si escau, el codi SIAS de l'usuari i el codi intern del servei.

Aquestes integracions poden ser directes entre les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades mitjançant processos periòdics de regularització. Amb aquesta finalitat, l'adjudicatària haurà d'assignar una persona responsable de l'àmbit tecnològic com a interlocutor per al procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació, així com el contacte (telefònic i/o per e-correu) per a la gestió de les incidències que es puguin produir en aquest procés d'integració.

La integració dels sistemes d'informació o de les dades del servei s'ha de produir des d'un inici, però en cas que requereixi d'un curt temps d'espera, l'empresa adjudicatària haurà de proveir la informació necessària per a la correcta gestió del servei i la comprovació de la qualitat.

L'Ajuntament considera adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar l'eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei. En aquest cas, l'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI), prestador del servei informàtic a l'Ajuntament, establirà els mitjans de connexió, que podran ser els següents:

- A través d'una connexió *LAN TO LAN* entre xarxes. En aquest cas, l'adjudicatària ha de disposar d'un equip enrutador amb capacitats d'establir un túnel *ipsec* amb un concentrador de la marca Cisco ASA 5510 o equivalent
- A través d'Internet amb comunicacions segures entre *web servers*
- A través de connexions privades per operadors (*macrolans*, punt a punt, etc.)

Tant el *software* propi com les passarel·les i connexions informàtiques caldrà que es construeixin tenint en compte els requeriments de seguretat que dictaminin l'IMI. Entre els/les tècnics de l'adjudicatària i els/les tècnics de l'IMI es definirà la connectivitat més òptima per a la prestació del servei. Les adaptacions necessàries al sistema d'informació en aquest sentit aniran a càrrec de l'adjudicatària.

L'adjudicatària assumirà la gestió i recollida de totes les dades del servei i les proporcionarà mitjançant la sincronització amb periodicitat setmanal.

## GESTIÓ DE DADES

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la llei de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatària es compromet a col·laborar amb IMSS per a promoure la gestió ètica i la seguretat i privadesa de les dades dins del marc del contracte, per a prendre decisions basades en l'evidència i per a permetre la reutilització de la informació del sector públic i la difusió de dades obertes.

L'Ajuntament de Barcelona és propietari de tota la informació que es generi en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, incloent els conjunts de les Dades dels Serveis. L'Ajuntament podrà obtenir de l'adjudicatària, emmagatzemar, extreure i utilitzar lliurement aquestes Dades dels Serveis en particular per a permetre la seva reutilització interna o externa, conforme les lleis de transparència i reutilització.

Els sistemes d'informació de l'adjudicatari garantiran la separació de les dades de caràcter personal, que tractin en la seva condició de responsable i no existeixi causa de legitimació d'una cessió a l'Ajuntament per tal d'evitar que aquest dret d'accés global impliqui una cessió de dades personals no consentida, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatària haurà de comprovar que els sistemes municipals reben les Dades dels Serveis procedents dels seus sistemes o dispositius. En el supòsit en que això no succeeixi, haurà de comunicar-ho i guardar aquestes dades per tal de tornar-les a enviar quan la comunicació sigui possible. Aquest mecanisme d'emmagatzematge i enviament serà robust i garantirà que les dades arriben finalment als sistemes municipals. Tot el plantejament es dissenyarà d'acord amb la política de seguretat i comunicació conforme als estàndards de treball i protocols indicats per l'IMI.

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 així com les Dades dels Serveis, i a subministrar-les només al personal autoritzat per l'Administració Municipal. L'empresa contractada 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 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 entregar a l'Ajuntament, en un període no superior a dos mesos després de la finalització, aquelles Dades dels Serveis que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

L'adjudicatària haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades i dels serveis i sistemes de comunicacions amb l'Ajuntament mitjançant el compliment del RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica, la norma ISO-27002:2013 i les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'Ajuntament, i garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal

- Informar a l'Ajuntament sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a l'Ajuntament tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament de l'Ajuntament.
- Garantir que tota la informació transmesa per l'Ajuntament no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Controlar l'accés a qualsevol equipament de xarxa d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als/a les usuaris/es autoritzats/des.

L'adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual serà l'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte i haurà de vetllar pel compliment dels esmentats requeriments.

En compliment del principi d'actuació de l'Administració pública de transparència en virtut del qual l'Administració ha de difondre o permetre l'accés a la informació pública, és a dir, a les dades i documents en mans de l'Administració perquè els ciutadans puguin conèixer i avaluar l'exercici de les potestats i polítiques públiques, l'adjudicatari es compromet a facilitar en el temps i en les condicions que l'Ajuntament estableixi en cada moment, aquella informació i dades necessàries per a fer efectiu el dret exercit pels ciutadans d'accés a la informació del sector públic en relació amb la prestació contractada.

Les Dades dels Serveis s'han de posar a disposició de l'Ajuntament en un format obert, que permeti la seva reutilització i l'accés a la informació del sector públic conforme els estàndards estipulats a la normativa d'aplicació: Llei estatal 18/2015, de 9 de juliol, sobre reutilització de la informació del sector públic, Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei autonòmica 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Ajuntament es reserva el dret de publicar total o parcialment les Dades dels Serveis en les condicions establertes a la normativa d'aplicació sobre accés i la reutilització de dades. Per aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per l'IMI i/o l'Ajuntament de Barcelona.

En el cas que l'adjudicatària utilitzi algorismes i sistemes d'Intel·ligència Artificial (endavant, IA) durant l'execució del servei, haurà de mantenir a la disposició de l'Ajuntament els conjunts de dades utilitzades per a l'entrenament, validació, prova i execució del sistema d'IA, així com la descripció general del sistema i les especificacions de disseny del mateix, a saber, la lògica general del sistema i dels algorismes. L'adjudicatària es compromet que els conjunts de dades d'entrenament, validació i prova seran pertinents i representatius, mancaran d'errors i estaran complets; i que el sistema IA funciona amb un nivell de transparència suficient perquè els usuaris interpretin i usin correctament la seva informació de sortida.

## **CLÀUSULA 9. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ**

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i 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.

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.

## 9.1. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

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 (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS en un nivell **MIG**, que especifica l'ENS.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servicis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausurat de seguretat.

## **9.2. 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 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'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, 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.

## **9.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTELECTUAL**

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest Ajuntament.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

## **9.4. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS**

L'adjudicatària pel desenvolupament de les seves funcions té accés a dades de caràcter personal i per tant, el personal que accedeixi a aquestes dades personals, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions respecte als accessos i utilització de dades personals.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

## **9.5. CONFIDENCIALITAT**

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

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

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

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

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

## **9.6. CLÀUSULES IMPLANTACIÓ D'UN PRODUCTE**

### **9.6.1. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTIFICACIÓ D'USUARIS**

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les

mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició de l'empresa adjudicatària que porti a terme aquest contracte.

### **Autenticació interna**

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada)
- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

### **Autenticació externa**

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'adjudicatari aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per l'IMI.

### **AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES**

L'IMI disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

## 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 pel Departament de Seguretat de l'IMI.

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 rols de seguretat, entenent com a 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.

## **PROTECCIÓ DE LES APLICACIONS I SERVEIS WEB**

L'adjudicatària garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:
  - S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
  - Es previndran atacs de manipulació de URL.
  - Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "*cookies*".
  - Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de "*cross site scripting*".
- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació.

## **ACCEPTACIÓ I POSTA EN SERVEI**

L'adjudicatària ha de comprovar el correcte funcionament de l'aplicació, per tal de garantir que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Adicionalment per al nivell mitjà, l'adjudicatària realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- Anàlisi de vulnerabilitats.
- Test de penetració.

## **DADES DE PROVES**

L'adjudicatària es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatària es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatària haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

## **XIFRATGE DE DADES**

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació per tal d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

## **SIGNATURA ELECTRÒNICA**

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser vàlides per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'ajuntament de Barcelona.

### *CERTIFICATS*

La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació 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.

### *PLA DE TRACES*

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels *logs*.

L'adjudicatari haurà de configurar el sistema per recollir les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició l'IMI a l'inici del contracte. Dins d'aquest registre, s'ha d'incloure:

- Qui realitza l'activitat (tant usuaris com operadors i administradors en especial), quan i el sistema en qüestió.
- Registre d'activitats realitzades amb èxit i les rebutjades.
- Les activitats concretes subjectes a ésser registrades vindran determinades per l'anàlisi de riscos del sistema.

Un cop configurades les traces s'hauran d'incorporar en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

## **9.7. CLÀUSULES ADMINISTRACIÓ**

### *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.

### *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.

**MANTENIMENT**

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

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzats els productes utilitzats en l'abast del plec d'acord a la política acordada amb l'IMI.

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 |           |
|                         |               | Criticat de l'actiu |           | Criticat de l'actiu   |           |
|                         |               | Crític              | No crític | Crític                | No crític |
| Criticat 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.

**ANTIMALWARE**

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis de l'IMI 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.

La Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

### *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 de l'IMI.
- 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.

### *CONTROL D'ACCÉS*

#### **Segregació de funcions i tasques**

L'adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi 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.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

### *EXPLOTACIÓ*

#### **Gestió de la configuració**

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

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

#### **Gestió de canvis**

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

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

- correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
  - Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

**Protecció de claus criptogràfiques**

- L'adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algorismes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

*PROTECCIÓ DE SERVEIS***Protecció enfront de la denegació de servei**

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactivas enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*). Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.

Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

**CLÀUSULA 10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA**

Amb caràcter específic seran drets i obligacions de l'IMSS, les següents:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en els plecs de la present licitació.
- Designar el responsable municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per garantir la correcta realització de les funcions encarregades.

**CLÀUSULA 11. AVALUACIÓ I SEGUIMENT**

L'adjudicatària presentarà un informe d'activitat i dels indicadors del servei, amb periodicitat mensual, i un quadre de comandament amb data màxima el dia 5 del mes següent. També presentarà cada any, i en concret abans del primer trimestre natural de l'any següent, una memòria anual del servei.

Els mecanismes de control que s'indiquen en aquest apartat serviran a l'IMSS per determinar, durant tota la durada del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució del servei.

| DESCRIPCIÓ DEL CONTROL | ELABORACIÓ D'INFORMES MENSUALS D'ACTIVITAT DEL SERVEI (INDICADORS D'ACTIVITAT I D'INCIDÈNCIES) |
|------------------------|--|
| Mecanisme de control   | <i>Reporting</i>   |
| Responsable            | Adjudicatària  |
| Format de Presentació  | Informe  |
| Temporalitat           | Mensual. Termini màxim: <b>dins dels 10 primers dies del mes següent</b> al període reportat   |

| DESCRIPCIÓ DEL CONTROL | ELABORACIÓ D'UNA MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI   |
|------------------------|---|
| Mecanisme de control   | <i>Reporting</i>  |
| Responsable            | Adjudicatària   |
| Format de Presentació  | Format que faciliti l'adjudicatària, amb les especificats que des de l'IMSS es puguin determinar.   |
| Temporalitat           | Anual. L'adjudicatària haurà de lliurar una memòria anual completa del servei, dins del primer trimestre natural de l'any següent (abans del 31 de març). Es lliurarà durant el primer trimestre de l'any següent al de l'inici d'execució a la Direcció de Serveis d'Urgència i d'Emergència Social i d'Habitatge. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura. |

| DESCRIPCIÓ DEL CONTROL | ELABORACIÓ D'ALTRES INFORMES, MEMÒRIES I QUALSEVOL ALTRA DOCUMENTACIÓ QUE SOL·LICITI L'IMSS SOBRE EL SERVEI OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE, D'ACORD AMB ELS SISTEMES D'AVUACIÓ I CONTROL DE GESTIÓ QUE ES PROPOSIN O QUE S'ESTABLEIXIN |
|------------------------|--|
| Mecanisme de control   | <i>Reporting</i>   |
| Responsable            | Adjudicatària  |
| Format de Presentació  | Pendent de definició IMSS/adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar  |
| Temporalitat           | No definida. A petició de IMSS   |

### 11.1. Estàndards de qualitat del servei

Amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte i assegurar un nivell òptim de qualitat, l'adjudicatària haurà de complir els estàndards de qualitat establerts en aquesta clàusula i en l'Annex 9 d'aquest Plec. Aquests estàndards constitueixen el marc objectiu per al control i la verificació del servei i serviran de base per a l'aplicació del règim de penalitats previst al PCAP i a l'article 192 de la LCSP.

#### Àmbits i criteris mínims exigibles

- Qualitat operativa:** temps màxim de resposta (4 h urgents; 24 h programats), integritat dels béns (sense incidències rellevants), condicions de custòdia (instal·lacions netes, ventilades i traçabilitat digital).
- Qualitat social i d'atenció:** tracte digne i comunicació inclusiva; atenció en català i castellà; identificació visible del personal; compliment de protocols de seguretat i higiene.
- Qualitat administrativa i de control:** registre digital del 100 % dels serveis **abans de la facturació**; fitxes d'expedient completes; lliurament d'informes mensuals en termini.
- Qualitat ambiental i sostenibilitat:** com a mínim el 60 % de la flota amb distintiu ambiental "ECO" o superior; destí a reutilització/reciclatge  $\geq 70$  % dels béns no recuperats.

e) **Compliment de protocols i obligacions contractuals:** assistència a reunions de seguiment; documentació i assegurances actualitzades; aplicació dels procediments operatius aprovats per l'IMSS.

### **Verificació i seguiment**

L'IMSS verificarà periòdicament el compliment mitjançant inspeccions, revisió de registres, auditories i reunions de coordinació, integrant els resultats en els **informes de seguiment** de la clàusula 10.

### **Penalitats associades**

Els incompliments, valorats segons gravetat i reiteració, podran donar lloc a penalitats econòmiques fins als límits de l'art. 192 LCSP, sense perjudici de la resolució contractual quan procedeixi (art. 211 LCSP). La tipologia, indicadors, valors objectiu i límits d'incompliment consten a l'Annex 9, que forma part integrant i vinculant d'aquest Plec.

## **CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ I DRETS DE IMATGE**

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, 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 d'execució del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que i l'IMSS estipuli. S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, entre d'altres.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com pot ser l'audiovisual, entre d'altres.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adrexi a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns de l'execució del contracte.

## **CLÀUSULA 13. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI**

Durant l'execució dels serveis contemplats en el marc del present contracte per part de l'adjudicatari haurà d'ajustar-se a les directrius municipals pertinents, i sempre que hagin sigut prescrits per derivants dels serveis municipals i degudament autoritzats pel DAPSLL, haurà de portar en el parabrisa dels vehicles un cartell de plàstic o PVC seguint el model de l'Annex 9. Així mateix, el personal que executi els treballs haurà de portar la deguda identificació seguint el model que figura en l'Annex 10.

La producció d'aquests elements identificatius anirà a càrrec de l'adjudicatari.

## **CLÀUSULA 14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

Sempre i quan es torni a licitar un nou contracte i l'adjudicació s'efectuï a favor d'un adjudicatari diferent, aquest nou adjudicatari haurà d'assumir el trasllat i emmagatzematge de tots els béns des de la ubicació actual a les seves instal·lacions.

Per la seva part, el contractista que finalitzi el contracte haurà de col·laborar amb el nou contractista i facilitar el traspàs dels béns dipositats, posant especial cura en la identificació per evitar qualsevol confusió sobre la pertinença dels mateixos i col·laborar en les tasques de càrrega en els vehicles del nou adjudicatari.

Així mateix, el contractista que finalitzi el contracte haurà de traspasar tota la informació relativa als inventaris, relació de persones usuàries del servei i, si escau, els serveis pendents de realitzar i que estan pendents de portar-se a terme amb data posterior a l'inici del nou contracte.

La despesa econòmica que suposi el traspàs dels béns emmagatzemats al nou magatzem, seran assumides pel nou adjudicatari qui no podrà facturar cap mena de cost addicional a l'IMSS; el trasllat i emmagatzematge d'aquests béns s'haurà de fer en el termini màxim d'un mes posteriors a l'adjudicació del nou contracte sens perjudici que el nou servei de trasllat i emmagatzematge haurà d'estar operatiu pels nous serveis a l'endemà de la data de formalització del nou contracte. L'Equip Emergència d'Habitatge (EMHA) tutelarà que aquest traspàs es realitzi amb eficàcia i amb la deguda diligència i bona fe.

En el cas de continuïtat de l'actual adjudicatari, durant el primer mes d'execució del nou contracte s'hauran d'adaptar els espais d'emmagatzematge als nous formats definits a la clàusula 4.

En la finalització de contracte, l'empresa sortint ha de facilitar tota la informació documental i les dades generades per l'aplicació informàtica amb un mes d'antelació a la finalització del contracte vigent. Aquest període permetrà a la nova adjudicatària verificar la integritat de les dades, garantir l'operativitat dels sistemes i realitzar proves de càrrega i funcionalitat abans de l'inici del nou contracte. La nova empresa adjudicatària assumirà durant aquest mes abans del contracte la gestió integral d'aquests actius digitals, incloent bases de dades estructurades, històric de registres operatius i documentació tècnica. L'objectiu final és assegurar la continuïtat del servei sense interrupcions i el compliment integral dels requisits establerts en el nou plec en el moment del seu inici.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en la qualitat del servei i les funcions del mateix, l'IMSS supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del servei, de l'anterior adjudicatària amb la nova adjudicatària.

L'adjudicatària sortint estarà obligada a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives tant de les sol·licituds com de les dades relatives per elaborar indicadors i informes. En el format i estructura que estableixi l'IMSS, o entregar-les a la nova adjudicatària si l'IMSS ho indica, igual que qualsevol altre suport o documents en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar en tot moment el procés de traspàs, iniciant-lo amb un mes d'antelació per garantir el lliurament integral de la documentació i les dades generades per l'aplicació informàtica.
- Col·laborar i cooperar amb la nova adjudicatària durant la transició del servei, assegurant les condicions òptimes per a la continuïtat del mateix sense alterar els estàndards de qualitat establerts als plecs contractuals.

No obstant això, l'adjudicatari en el moment de concretar el servei amb la persona usuària, verificarà les informacions contingudes en el formulari de sol·licitud i serà responsable d'anar amb l'equip necessari per portar a terme els treballs. En cas necessari, i sempre que hi hagi dubtes, l'adjudicatari podrà enviar amb antelació personal qualificat per verificar l'abast i necessitats per tal d'efectuar correctament els treballs.

Barcelona, a la data de la signatura.

Juan José González Modrego  
Coordinació Equip d'Emergència d'Habitatge  
**Direcció de serveis d'Urgència i d'Emergència Social i d'Habitatge**



Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i Habitatge  
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)