

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL Y MANUTENCIÓN DE PERSONAS Y FAMILIAS EN HOSTALES, PENSIONES Y Otros ALOJAMIENTOS En BARCELONA Y PARTE DE SU ÁREA METROPOLITANA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO	2
CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	5
2.1 Servicios básicos objeto de este contrato	5
2.2 Servicios complementarios que se pueden solicitar	6
2.3 Personas destinatarias del servicio	8
2.4 Objetivos del servicio.....	9
2.5 Características de los alojamientos	10
2.6 Seguimiento de las personas usuarias y de la calidad del alojamiento	14
2.7 Servicios municipales referentes o prescriptores del servicio de alojamiento y manutención..	19
2.8 Personal autorizado a prescribir el servicio.....	20
2.9 Procedimiento de abastecimiento de los alojamientos.....	20
2.10 Sistemas información	24
2.11 Recursos materiales asignados al contrato	31
2.12 Recursos humanos asignados al contrato	32
CLÁUSULA 3.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	33
3.1. Calidad de los servicios y de los alojamientos	33
3.2. Indicadores.....	33
3.3. Informes.....	34
3.4. Evaluación de satisfacción de las personas usuarias.....	35
3.5. Garantía de plazas.....	35
CLÁUSULA 4. COORDINACIÓN ENTRE La ADJUDICATARIA Y Lo IMSS.....	36
CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DE La ADJUDICATARIA.....	37
CLÁUSULA 6. CONTROL DE LOS PRECIOS APLICADOS.....	38
CLÁUSULA 7. SEGURIDAD	38
CLAUSULA 8. DIFUSIÓN DEL SERVICIO Y DERECHOS De IMAGEN	51
CLÁUSULA 9. SEGUROS.....	51

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la selección por parte del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona (en adelante IMSS) de un proveedor que se encargue de los trámites de intermediación en la búsqueda de alojamientos temporales y seguimiento de las personas alojadas en relación a la provisión durante un tiempo limitado de establecimientos de alojamiento (hoteles, hostales, pensiones, residencias, apartamentos, viviendas de uso turístico, albergues, casas de colonias, pisos compartidos, viviendas en régimen de arrendamiento temporal y otros alojamientos temporales) de la ciudad de Barcelona y cercanías (equivaliendo a los municipios incluidos dentro de la zona 1 de la red de transportes metropolitanos de Barcelona¹) y excepcionalmente a municipios incluidos al resto de zonas tarifarias de la red de

transportes metropolitanos de Barcelona ¹ (ver cláusula 2.5) para cubrir las necesidades de acogida temporal, urgente y no aplazable de personas o familias en riesgo de exclusión social y vulnerabilidad con las siguientes características:

- Mujeres víctimas de violencia machista (VM) e intrafamiliar, sus hijos e hijas y/u otros familiares a cargo, si se tercia.
- Mujeres y personas trans en entornos de prostitución y situación vulnerable y sus hijos e hijas
- Personas víctimas de tráfico de seres humanos (TSH), y sus hijos e hijas, si procede.
- Familias con menores en situación de exclusión residencial o sin hogar.
- Personas en situación de exclusión residencial valoradas desde los servicios sociales como vulnerables:
 - o Unidades de convivencia formada por personas mayores de 65 años.
 - o Existencia de menores de edad y mujeres embarazadas.
 - o Existencia de personas con discapacidad o presencia de dolencia grave.
 - o Existencia de personas con trastornos mentales.
 - o Vulnerabilidad económica según parámetros de la Ley 24/2015 de 29 de Julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética.
 - o Personas migradas y refugiadas
 - o Otras situaciones a criterio de los y las profesionales.

Estas necesidades de acogida se cubrirán con una estancia temporal limitada a 6 meses con las excepciones que se contemplen en este pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPTP).

Las tareas y funciones que tiene que asumir la adjudicataria son:

- Gestión de alojamiento en hoteles, hostales, pensiones, residencias, apartamentos, viviendas de uso turístico, albergues, casas de colonias, pisos compartidos, viviendas en régimen de arrendamiento temporal y otros alojamientos temporales con los servicios básicos y complementarios detallados en las cláusulas 2.1 y 2.2, respectivamente de este pliego, garantizando que los establecimientos cumplen los requisitos, condiciones y características establecidos en la cláusula 2.5 de este pliego.
- Seguimiento de las personas usuarias a los alojamientos, en la forma que se indica en la cláusula 2.6 de este pliego, así como a la prestación, seguimiento y gestión general del servicio de alojamiento en coordinación continua con los responsables y profesionales municipales referentes o prescriptores.
- Cumplimiento del resto de obligaciones incluidas en este pliego y al pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PPTP).

Los servicios básicos incluidos que tendrá que prestar el proveedor de establecimientos de alojamiento seleccionado son el alojamiento o el alojamiento y la alimentación.

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

Los servicios complementarios estarán conformados por el servicio de lavandería, por un servicio de transporte en casos específicos, y otros servicios complementarios indicados en la cláusula 2.2 de este pliego.

El CPV correspondiente es el siguiente:

- 63510000-7: Servicios de agencias de viajes y servicios similares

Es un contrato de los incluidos al Anexo IV LCSP.

En la ejecución de este contrato no será de aplicación el impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos, aprobado por la Ley 5/2017, del 28 de marzo, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en establecimientos turísticos, sobre elementos radiotóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono, en ser de aplicación la exención prevista en el artículo 27.1 de la mencionada Ley.

Además de los servicios puramente de alojamiento y manutención, la vertiente social que justifica la utilidad pública del presente contrato es de vital importancia y, por lo tanto, configura en una mayor proporción el objeto de este contrato, puesto que es absolutamente necesaria para lograr el objetivo social perseguido con el alojamiento de las familias y personas vulnerables que conforman su *target*.

En este sentido, el nivel de calidad de los establecimientos proporcionados como alojamientos temporales a las personas usuarias del servicio tiene que ser compatible con un alojamiento digno y, por lo tanto, tiene que lograr los estándares de calidad establecidos en la normativa que regula los establecimientos y la actividad turística. Las disposiciones que determinan este marco jurídico, en el caso de Cataluña, son la Ley 13/2002 de 21 de junio de Turismo de Cataluña y el Decreto 75/2020 de 4 de agosto de Turismo de Cataluña, que determinan las características y servicios mínimos que tienen que cumplir los establecimientos turísticos por categorías. Además del cumplimiento de los imperativos legales en cuanto a las características y calidad de los servicios, la adjudicataria tendrá que realizar comprobaciones periódicas para evaluar que los establecimientos sean efectivamente dignos para cumplir con el objetivo social del contrato y un informe periódico sobre la calidad de los establecimientos contratados. L'IMI, por su parte, se reserva también la potestad de inspeccionar dichos establecimiento para comprobar estos requisitos de calidad.

Así mismo, en este pliego se recogen en detalle las características y requisitos que tienen que reunir los alojamientos y los servicios vinculados y que, junto con el cumplimiento de los estándares de calidad establecido a la normativa anterior y aspectos como la limpieza, buen trato personal, calidad del seguimiento de las personas usuarias, entre otros, tienen que permitir que el nivel de calidad sea compatible con un alojamiento digno y unos servicios sociales de excelencia asociados.

Dichas características también son compatibles con los requisitos nacionales e internacionales que determinan que los alojamientos puedan ser considerados legalmente como viviendas dignas o cumplan con los estándares del derecho a la vivienda consagrado en nuestro ordenamiento jurídico por mandato constitucional en el artículo 47 que establece que “todos los españoles tendrán derecho en la vivienda digna y adecuada...”.

Internacionalmente la ONU marca unos criterios generales que nos pueden orientar a determinar qué se considera un alojamiento digno:

- a) Seguridad jurídica de la tenencia: con las diversas modalidades que permiten disponer de una vivienda (arrendamiento, propiedad,...), pero, que en cualquier caso todas las personas tienen que beneficiarse de la protección legal contra los desahucios y otras amenazas que afecten la pérdida de la vivienda y a recibir atención pública en estas circunstancias.
- b) Gastos soportables o asequibilidad: los gastos relacionados con la vivienda no tienen que impedir poder satisfacer el resto de las necesidades básicas o derechos humanos, como la comida, el vestir, la educación, etc.
- c) Habitabilidad: la vivienda no es adecuada si no comprende seguridad física, espacio suficiente, protección contra el frío, la lluvia, la humedad y otros elementos externos.
- d) Disponibilidad de los servicios, materiales e infraestructuras: los habitantes tienen que tener acceso a agua potable, luz eléctrica o gas, gestión de residuos, etc.
- e) Accesibilidad: la vivienda tiene que tener en cuenta las necesidades específicas de los grupos desfavorecidos o marginados.
- f) Lugar o ubicación: hace referencia a la ubicación de la misma vivienda, que tiene que permitir la facilidad de acceso a la atención sanitaria, educación, servicios sociales, entre otros, y evitar la proximidad con los focos de contaminación.
- g) Adecuación cultural: la vivienda tiene que respetar y tener en cuenta la expresión de la identidad cultural.

Pero, estos atributos constituyen un común denominador aplicable en todos los países independientemente de su nivel de desarrollo económico y social y, por lo tanto, son características básicas necesarias, pero no suficientes, para países como el nuestro con un nivel avanzado de desarrollo social que obliga a las administraciones públicas a ser más exigentes con los estándares aplicados. A modo de ejemplo, además de protección contra el frío, como criterio contemplado por la ONU, podemos sumar también como elemento configurador de un alojamiento digno el hecho que ofrezca una correcta protección contra el calor, aspecto que se tiene que tener muy presente en los alojamientos objeto del presente contrato en un escenario de olas de calor cada vez más frecuentes en nuestra ciudad, y que tienen un mayor impacto precisamente en los colectivos más vulnerables que constituyen el perfil mayoritario de las personas usuarias del servicio.

Nuestra normativa es muy exigente en cuanto a la obligatoriedad de cumplir unos determinados requisitos técnicos que garanticen la habitabilidad tanto de los alojamientos privados como de los establecimientos de uso turístico, comprobada constantemente por los servicios públicos de inspección. Cubiertas en nuestro entorno las condiciones mínimas de habitabilidad de los establecimientos y las condiciones físicas y de mantenimiento de los mismos, bastante reguladas y fiscalizadas en la normativa, la dimensión social de calidad del presente contrato y el seguimiento personalizado de las personas usuarias atendiendo a sus características sociales y necesidades específicas contribuye a incrementar la dignificación del servicio de alojamiento. Es por eso que en este contrato el seguimiento personalizado de cada persona usuaria y familia por profesionales y los servicios sociales de alta calidad proporcionados tienen el mismo peso específico que la provisión de los alojamientos.

Por último, la temporalidad de la estancia en alojamientos objeto de este contrato limitada a un máximo de 6 meses es un elemento importante para dignificar el servicio. Estos tipos de alojamientos, si cumplen las condiciones del presente contrato, pueden considerar una solución adecuada durante un tiempo limitado, pero si la estancia se prolonga demasiado esta solución ya no es tan óptima.

Es por eso, que desde el ámbito municipal somos conscientes que las soluciones paliativas de situaciones de urgencia consistentes en establecimientos provisionales

no pueden sustituir la necesidad social de país de fomentar, desde todas las administraciones públicas, la disponibilidad de vivienda social asequible y suficiente con fórmulas más permanentes y al alcance de toda la población.

Por último, dado el alto porcentaje de personas usuarias de este servicio que tienen un origen extranjero proveniente de países desde los que llegan los principales flujos migratorios en nuestra ciudad, es un elemento esencial del objeto del contrato, y un factor clave del éxito del servicio, el hecho de que el equipo de la adjudicataria de seguimiento social a estas personas tenga una importante composición multicultural. Para garantizarlo, en el presente contrato se contempla el fomento de la multiculturalidad y la contratación laboral diversa, tanto como condición especial de ejecución de obligatorio cumplimiento para la adjudicataria, como factor puntuable en la valoración de las ofertas de los licitadores.

CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Tanto la calidad de los servicios básicos de alojamiento y manutención como de los servicios complementarios que los establecimientos puedan ofrecer a las personas usuarias tienen que proporcionar a las familias y personas vulnerables un alojamiento digno que pueda contribuir a resolver adecuadamente sus necesidades materiales y sociales de manera temporal, especialmente si se trata de familias con niños, en tanto no accedan a soluciones habitacionales permanentes.

En este sentido, las características de los servicios básicos y de los complementarios que se establecen por este contrato son:

2.1 Servicios básicos objeto de este contrato

ALOJAMIENTO y MANUTENCIÓN: en hoteles, hostales, pensiones y alojamientos similares, se contemplarán los diferentes regímenes de estancia:

- solo alojamiento (NA)
- alojamiento y almuerzo (AE)
- media pensión (MP) y
- pensión completa (PC) (que incluirá merendar por los menores de 13 años)

El establecimiento tendrá que proporcionar como servicio básico, jabón de mano y corporal además de ropa de cama y toallas.

El requerimiento de este servicio se podrá efectuar todos los días del año (365 días) las 24h. La adjudicataria dispondrá, por lo tanto, de una central de reservas disponible todos los días del año las 24h para atender y dar respuesta a las solicitudes de alojamiento y manutención realizadas por los servicios y departamentos detallados en la cláusula 2.7 de este pliego.

Para otros tipos de alojamientos como apartamentos y viviendas de uso turístico con cocina, apartamentos, albergues y casas de colonias con cocina compartida y/o sala comedor compartida, alquileres de viviendas, entre otros, los servicios básicos objeto de este contrato incluirá el uso de la cocina y utensilios de cocina, tanto las de régimen exclusivo como las compartidas, así como otros elementos como salas compartidas, etc.

En los alojamientos que no tengan el servicio de media pensión o pensión completa y solo ofrezcan alojamiento o alojamiento y almuerzo el servicio de alimentación se ofrecerá mediante la red de restaurantes próximas al establecimiento.

En cualquier caso, el régimen de manutención tiene que garantizar las necesidades de alimentación por razones de salud (sin sal, triturado, sin gluten...), así como las necesidades religiosas y culturales (comer halal, vegetariano, etc.).

La adjudicataria tendrá que comunicar las ausencias de pernoctaciones, así como también la no utilización de regímenes de alimentación establecido (AD, MP, PC) e indicar el motivo que lo justifique. En el caso de apartamentos, viviendas turísticas y viviendas en régimen de arrendamiento, la adjudicataria tendrá que establecer un sistema de control para conocer las ausencias.

Teniendo presente que el servicio de alojamiento es temporal y por un máximo de 6 meses, salvo que el/la técnico/a municipal o el responsable del servicio social referente prescriba un servicio más largo, la adjudicataria implementará un sistema de alarma que avisará automáticamente con un mínimo de 1 mes de antelación antes de llegar a este plazo máximo y que se ponga en conocimiento de las personas usuarias con esta antelación de la finalización de la estancia.

2.2 Servicios complementarios que se pueden solicitar

Se requerirá que los establecimientos que la adjudicataria busque tengan la mayor cantidad posible de servicios complementarios de calidad dentro de su categoría y estos sean adecuados y estén adaptados a las características, necesidades y situación social de las personas usuarias o beneficiarios.

Estos servicios son:

- **LAVANDERÍA:** Servicio de lavandería con jabón de limpieza para la ropa personal de las personas alojadas, previa solicitud del servicio derivando, con cargo a la factura correspondiente. El servicio de lavandería resta únicamente en aquellos casos que se considere necesario prestar y que el servicio derivador realice la solicitud correspondiente. También en los casos en que el establecimiento lo exija de forma obligatoria para llevar a cabo el alojamiento. En ambas situaciones se establecen el número de coladas siguiente:
 - De 1 a 2 personas, 1 colada semanal
 - De 3 a 4 personas, 2 coladas semanales
 - De 5 a 6 personas, 3 coladas semanales
 - Mes de 6 personas, 4 coladas semanales

Si se justifica la necesidad, y atendiendo a cada caso en concreto, se podrán realizar más coladas extra previa autorización expreso del técnico social municipal o responsable municipal del servicio referente (especialmente con familias con niños o personas grandes a cargo).

- **TRANSPORTE AL ALOJAMIENTO ASIGNADO:** En las siguientes situaciones y cuando el servicio derivador lo considere necesario y lo solicite, la adjudicataria asumirá el transporte de las personas y familias junto con sus pertenencias en los siguientes casos:

- En situaciones de personas de alta vulnerabilidad económica con dificultades de movilidad que dificulte el traslado al alojamiento que se les haya asignado, la adjudicataria facilitará un servicio de transporte por el traslado de las personas e hijos/as si procede al alojamiento, siempre a petición del responsable del servicio municipal demandante.
- En situaciones de desahucios o traslados conflictivos entre alojamientos u otras situaciones conflictivas, en las que el responsable municipal del servicio referente o prescriptor considere imprescindible el transporte.
- Cuando el cambio de alojamiento sea motivado por la gestión de la central de reservas y no responda a una petición de los servicios municipal referentes, la adjudicataria facilitará un servicio de transporte por el traslado de la persona o unidad familiar alojada.

El tiempo de respuesta por este servicio complementario de transporte se establece en 1 hora desde la petición, que se verá reducido a 1/2 h. en casos de alojamientos asignados por situaciones de urgencia, como por ejemplo, en casos de desahucio o similares.

Este servicio de transporte puede variar en función del municipio del alojamiento asignado y del número de personas, por lo cual se diferencian tres modalidades:

- Mod. 1 - El alojamiento se encuentra en Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o el Hospitalet de Llobregat, y el número de personas a trasladar junto con sus pertenencias es de 1 a 4.
- Mod. 2 - El alojamiento se encuentra en Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o el Hospitalet de Llobregat, y el número de personas a trasladar junto con sus pertenencias es de 5 a 8.
- Mod. 3 - El alojamiento se encuentra a municipios de la zona 1 tarifaria del sistema integrado de transporte público (ver la cláusula 2.5 de este pliego), excepto Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona y el Hospitalet de Llobregat, y el número de personas a trasladar junto con sus pertenencias es de 1 a 8.

En caso de traslado por cambio de alojamiento por decisión interna de la adjudicataria, este no comporta ningún coste adicional a la Administración.

- CAMA ADICIONAL: En el caso de menores de 13 años cumplidos, se podrá pedir el servicio de una cama adicional, si por algún motivo justificado se necesita.

Así mismo, los establecimientos tendrán que proporcionar los siguientes servicios a las personas usuarias **sin coste adicional para el IMSS**.

- CUNA: en caso de niños menores de 4 años se podrá pedir este servicio que no tiene que suponer ningún coste económico adicional para la Administración.
- CAMA DE BARANDILLAS: en caso de niños menores de 13 años o personas que por algún motivo fundamentado lo necesiten.
- CONSIGNA: Cuando una persona sea dada de baja de un alojamiento podrá dejar sus pertenencias al servicio de consigna del mismo alojamiento hasta un máximo de 48 horas siempre que sea necesario, sin que este servicio suponga ningún coste adicional para la Administración, de acuerdo con un protocolo por el mantenimiento de las pertenencias durante 48 h, informando a la persona usuaria de las consecuencias de no retirar sus pertenencias en este plazo.
Si se justifica la necesidad, y atendiendo a cada caso en concreto, se podrá ampliar el plazo de utilización del servicio de consigna, previa autorización exprés del responsable del servicio referente.
- ALIMENTACIÓN ADICIONAL: En caso de niños menores de 13 años, se podrá pedir el servicio de complemento a la alimentación (alimentación específica por bebés) y servicio de merendar (dentro de la pensión cumplida y sin coste adicional).
- SERVICIO DE MICROONDAS: por habitación o de uso compartido, para calentar biberones, agua, leche, comida preparada, entre otros, sin ningún coste adicional.
- DERECHO A COCINA: de uso familiar o particular en caso de apartamentos, o compartida en caso de albergues, casas de colonias y otros alojamiento con cocina para los clientes.
- SALA DE ESTUDIO: en caso de familias con hijos en edad escolar obligatoria se podrá pedir un espacio donde poder realizar estudio, deberes, entre otros, con acceso a internet
- ACCÈS A FRIGORIFIC: de uso familiar en caso de apartamentos familiares o compartidos en caso de albergues, casas de colonias y otros alojamientos que dispongan.

2.3 Personas destinatarias del servicio

Se trata de personas atendidas por los servicios sociales municipales referentes o prescriptores que, bien por causas imprevistas como las urgencias y emergencias sociales, bien por situaciones coyunturales o estructurales, no disponen en aquel momento de alojamiento ni de ingresos económicos para pagarlo, ni de apoyo familiar o red de conocidos que los puedan acoger para hacer frente a la situación. Es entonces cuando, a criterio de los y de las profesionales de los servicios sociales derivadores, se ofrece un alojamiento con carácter temporal mientras la persona busca una alternativa que suponga una solución a más largo plazo con el apoyo de los y de las profesionales.

En cualquier caso, las características y servicios de los alojamientos proporcionados por la adjudicataria tendrán que responder a las necesidades y situaciones especiales de las personas usuarias: inexistencia de barreras arquitectónicas, personas con disminuciones o dependencia, necesidades especiales de niños con diversidad funcional, personas con dificultades de convivencia, entre otros, para ofrecer espacios y servicios que se puedan ajustar a los requerimientos de las personas a alojar, tanto en un primer momento de urgencia como posteriormente.

En este sentido, el/la técnico/a municipal del servicio referente o prescriptor (servicio derivando) detallará en una ficha de solicitud del servicio las características y necesidades específicas de las personas usuarias como personas grandes con o sin dependencia que no pueden tener barreras arquitectónicas, personas con dolencias orgánicas o en proceso de recuperación puesto-hospitalaria, personas de difícil convivencia por adicciones, hábitos de vida o posible enfermedad mental no diagnosticada, madres con bebés, familias numerosas, personas con silla de ruedas, personas con necesidad de aparatos de oxígeno, personas con barreras idiomáticas, entre otros.

Por su parte, la adjudicataria dispondrá de una relación categorizada de establecimientos que respondan a las diversas características requeridas y necesidades más habituales de las personas usuarias de este servicio.

2.4 Objetivos del servicio

Aunque el objetivo básico del presente contrato es la cobertura de una necesidad perentoria de alojamiento temporal de las personas usuarias que han sufrido una situación sobrevenida de emergencia social o económica que ha originado que temporalmente se vean privados de un lugar donde vivir, este servicio tiene otras derivadas menos tangibles que el mero alojamiento, pues persigue una serie de objetivos de carácter social que se trabajarán aprovechando la estancia de las personas usuarias en los alojamientos temporales proporcionados en un entorno estable y controlado mientras dure la situación, y que servirán para preparar la persona usuaria por una solución habitacional definitiva (o menos temporal que la que se ofrece mediante el presente servicio):

- Ofrecer un alojamiento temporal digno donde se pueda desarrollar una vida familiar estable.
- Contribuir a la estabilidad de la persona usuaria acogida y evitar mayor deterioro de las condiciones de vida de las personas o familias más frágiles o vulnerables.
- Garantizar la seguridad e integridad de personas sin recursos que han sufrido situaciones de violencia.
- Mantener el núcleo familiar junto, en convivencia, respetando un mínimo de una persona adulta a cargo de los hijos e hijas (a valorar en cada caso).
- Garantizar el derecho a la intimidad y la vida privada de las personas usuarias.
- Garantizar el derecho al acceso en la educación de los niños escolarizados priorizando los alojamientos cerca de sus centros educativos y los servicios complementarios de estos alojamientos, como salas donde los niños puedan estudiar, disponibilidad de mesas para hacer los deberes, acceso a internet, entre otros.
- Garantizar que el servicio es respetuoso con los derechos de los niños y de los adolescentes recogidos en la ley 14/2010 de 27 de mayo de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia de la Generalitat.

- Favorecer el mantenimiento de la proximidad de las personas usuarias con sus redes sociales y familiares, haciendo prevalecer los alojamientos próximos al entorno donde vivía el usuario o con una buena comunicación en transporte público (especialmente por familias con niños/se)
- Ofrecer un entorno adecuado y seguro a las familias usuarias que fomente la convivencia y las relaciones con su entorno con servicios tales como comercios, servicios públicos, parques y jardines, especialmente para los niños y gente mayor, transportes, etc.
- Difundir y fomentar el uso de las normas de convivencia social dentro de los alojamientos y su entorno, que preparen al usuario para reinserir o convivir en entornos más normalizados y en alojamientos de carácter menos temporales.
- Garantizar la movilidad de las personas con disminución.
- Dar cumplimiento en el plan de trabajo pactado con su referente social municipal.

2.5 Características de los alojamientos

Cómo se establece en el objeto del contrato la tipología de establecimientos de este contrato cubre una amplia gama de alojamientos: hoteles, hostales, pensiones, residencias, apartamentos, viviendas de uso turístico, albergues, casas de colonias, pisos compartidos, viviendas en régimen de arrendamiento temporal y otros alojamientos temporales, muchos de ellos con varios servicios complementarios como el uso de cocina, frigorífico, microondas, entre otros.

En el presente punto, se detallan las características de estos alojamientos que tienen que permitir que el establecimiento logre un nivel de calidad que, junto con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la normativa que regula los establecimientos y la actividad turística y otra normativa de vivienda, y aspectos como la limpieza, buen trato personal, calidad del seguimiento, entre otros, sea compatible con una vivienda o alojamiento digno.

Esta dignificación del alojamiento es esencial para lograr la función pública social del contrato.

Estos alojamientos tienen que estar situados en **Barcelona ciudad** (y, dentro de la ciudad, preferentemente en el barrio o Distrito de las personas usuarias) o, en su defecto, en aquellas poblaciones de las cercanías que se encuentran en la **zona 1 tarifaria del sistema integrado de transporte público** colectivo del Área Metropolitana de Barcelona, con el objetivo que las personas atendidas puedan desplazar con facilidad y mantener los vínculos con personas y servicios. Los alojamientos estarán preferentemente situados a 5 minutos de alguna parada de transporte público, siempre y cuando el servicio social municipal referente o prescriptor lo valide.

Es importante que los alojamientos estén preferentemente situados en Barcelona ciudad y, en lo posible, se tendría que mantener la vinculación de las personas usuarias con su territorio habitual (dentro de su barrio o Distrito). Este requisito será imprescindible para los casos de familias con niños/se en edad escolar para los cuales el servicio social derivador estudiará para cada caso la opción recomendada y lo especificará a la ficha de inicio del servicio: dentro del barrio donde se ubique la escuela, dentro del mismo distrito o dentro de Barcelona ciudad. Tendrá que ser específicamente aprobado por el servicio social municipal referente, cuando la situación del alojamiento esté fuera de la ciudad de Barcelona.

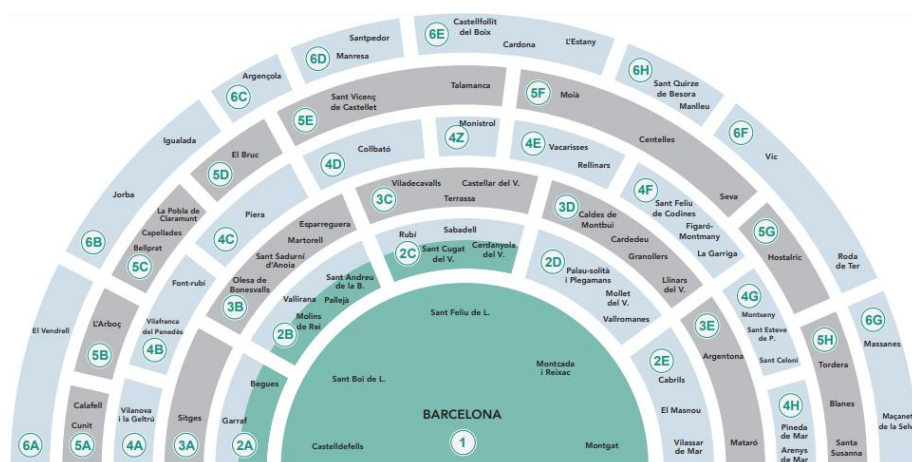
La zona tarifaria 1 incluye: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana y Viladecans. También se aplica, desde el 1 de enero de 2019 la zona tarifaria 1 al resto de los 36 municipios de la metrópoli de Barcelona y que son los siguientes: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripoll, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló y Torrelles de Llobregat.

En el supuesto que no se encuentre alojamiento en la zona 1 tarifaria, la adjudicataria podrá proponer alojamiento en la zona 2 tarifaria. En este caso, tiene que contar con el visto bueno del servicio derivando y asumir los costes de desplazamiento.

TARIFA METROPOLITANA			
DESPLAÇAMENTS ENTRE ELS 36 MUNICIPIS DE LA METRÒPOLIS AMB TÍTOLS D'1 ZONA			
Badalona	1	El Prat de Llobregat	1
Barcelona	1	Sant Adrià de Besòs	1
Castelldefels	1	Sant Boi de Llobregat	1
Cornellà de Llobregat	1	Sant Feliu de Llobregat	1
Esplugues de Llobregat	1	Sant Joan Despí	1
Gavà	1	Sant Just Desvern	1
L'Hospitalet de Llobregat	1	Santa Coloma de Gramenet	1
Montcada i Reixac	1	Tiana	1
Montgat	1	Viladecans	1
Badia del Vallès	2C	La Palma de Cervelló	2B
Barberà del Vallès	2C	El Papiol	2B
Begues	2A	Ripoll	2C
Castellbisbal	2B	Sant Andreu de la Barca	2B
Cerdanyola del Vallès	2C	Sant Climent de Llobregat	2B
Cervelló	2B	Sant Cugat del Vallès	2C
Corbera de Llobregat	2B	Sant Vicenç dels Horts	2B
Molins de Rei	2B	Santa Coloma de Cervelló	2B
Pallejà	2B	Torrelles de Llobregat	2B

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

Por otro lado, los servicios sociales municipales referentes podrán pedir explícitamente el alojamiento en una zona concreta, que podrá ser cualquier de las zonas tarifarias de la red de transportes metropolitanos de Barcelona (zonas 1-6) en base a criterios técnicos debidamente justificados.



En aquellos casos de situaciones de violencia machista (VM) en que el riesgo para la vida de una mujer o sus hijos e hijas lo justifique, existencia de órdenes de alejamiento, y otras situaciones de riesgo que lo justifique se pedirá alojamiento preferentemente fuera de la zona 1, para garantizar la protección. Si el alojamiento se encuentra dentro de la zona 1 se identificará la zona/se de riesgo de la persona a alojar, de tal manera que el alojamiento se encuentre suficientemente lejos de esta/se zona/se de riesgo.

Se tendrá que garantizar que los menores escolarizados se mantengan a una distancia razonable, dentro del mismo distrito, que los permita dar continuidad a la escolarización en el mismo centro educativo. Por lo tanto, no se podrán realizar cambios de alojamientos a diferentes poblaciones en estos casos. Así mismo, hace falta que el establecimiento tenga disponibilidad de espacios (salas o espacios donde

se pueda tener cierta intimidad) para poder desarrollar tareas de intervención educativa, mediación, etc.

Hay que respetar las peticiones especiales, como por ejemplo, cuando es necesario alojar en Barcelona ciudad por un tema de vinculación médica, o tener presente no realizar cambios de alojamiento si hay motivos de salud que lo desaconsejen. Cualquier cambio de alojamiento tendrá que estar siempre validado por el servicio social municipal referente o prescriptor correspondiente.

Todos los establecimientos tendrán que disponer de la licencia de actividad regulada vigente. La adjudicataria tendrá que verificar, en caso de duda, este requisito, así como el cumplimiento de la normativa en materia de alojamientos turísticos. Sin embargo, y en los casos en que el alojamiento se ubique en la ciudad de Barcelona, si el establecimiento se niega a facilitar esta comprobación, la adjudicataria podrá solicitar al IMSS la intervención municipal de los servicios técnicos del Distrito correspondiente donde se localiza el alojamiento para realizar tareas de su competencia en los ámbitos de inspección de licencia de actividad y otros requisitos administrativos y normativos.

Es necesario que tengan servicio de recepción y/o seguridad en el acceso al establecimiento (excepto en el caso de viviendas de uso turístico sin conserje o portero).

El servicio social referente se reserva el derecho a pedir un alojamiento en concreto o a rehusarlo, por motivos de adecuación o seguridad de las personas alojadas.

Los establecimientos tendrán que ofrecer el régimen solicitado (NA, AE, MP, PC, merendar para menores de 13 años), con menús equilibrados, variados y adaptados a las características y necesidades de las personas alojadas según edad (por ejemplo, leche por bebés), situación médica (celiacos, etc.), respetando sus valores éticos, creencias religiosas y otros factores de tipo cultural (por ejemplo, comer halal). El técnico municipal del servicio referente hará constar estos requisitos a la ficha de solicitud del servicio que recogerá más en detalle estas necesidades, especialmente las necesidades médicas como alergias, celiaquía, intolerancias, etc.

La pensión completa (PC) incluirá siempre tres comidas (almuerzo, comida y cena) para todas las personas usuarias alojadas, además de una merienda para los menores de 13 años cumplidos. Esta merienda será a cuenta del establecimiento.

El tipo de comida será diferente y adaptado a las características específicas y necesidades de las diferentes franjas de edad: bebés, menores y adultos.

Las comidas se realizarán dentro del mismo establecimiento donde se aloja la persona o unidad familiar. Para familias con niños o personas grandes, en el supuesto de que el comedor o restaurante no esté ubicado dentro del establecimiento, tendrá que estar ubicado dentro de un radio máximo de 100 metros. Solo en casos en que esto no sea posible, excepcionalmente la distancia del comedor o restaurante podrá ser superior a los 100 m desde el lugar del alojamiento, con el visto bueno del servicio derivador.

La adjudicataria garantizará que los profesionales municipales referentes o prescriptores y las personas beneficiarias reciban oportunamente por escrito la información del lugar, el régimen de manutención y los servicios complementarios, las normas de funcionamiento y convivencia, horarios, etc. Esta información será enviada al profesional referente o prescriptor que la hará llegar al usuario beneficiario previamente o en el momento en que tome posesión del alojamiento asignado. En caso de ser fuera del alojamiento, será necesario que se proporcionen un mapa al beneficiario con la ubicación, el nombre/denominación comercial y tickets, vales u otros sistemas que tenga el establecimiento.

Así mismo, las personas usuarias beneficiarias firmarán una ficha específica de "conformidad con las condiciones de uso, derechos y obligaciones en relación con el establecimiento asignado", antes o en el momento de la primera llegada al alojamiento, con su acuerdo y compromiso de respeto a las normas del establecimiento y de las normas básicas de convivencia y de respeto para el resto de las personas usuarias y con información detallada sobre las consecuencias de no respetarlas.

Además, los establecimientos tendrán que disponer de espacio para calentar la comida: un microondas y/o en caso de bebés (hasta 3 años) de escalfa biberones.

La adjudicataria tendrá que garantizar la puesta a disposición del contrato de establecimientos que puedan ofrecer habitaciones y viviendas desde una hasta seis plazas. Además, habrá que disponer de alojamientos para unidades familiares. Estos alojamientos familiares serán preferentemente apartamentos o similares para garantizar la intimidad de los varios miembros: matrimonio, abuelos, niños, de tal manera que no tengan que compartir habitación y cada cual tenga su espacio (especialmente para los casos de violencia doméstica). El servicio derivando validará específicamente las propuestas de alojamiento en estos casos.

Así mismo, se tiene que poder ofrecer la posibilidad de compartir habitaciones entre diferentes personas usuarias dentro del mismo alojamiento cuando haya espacio personal suficiente y las características y necesidades de las personas usuarias así lo aconsejen, y con el límite del mantenimiento de la intimidad mencionada el anterior párrafo. Esta posibilidad tendrá que ser validada expresamente por el profesional municipal del servicio referente o prescriptor.

Para las familias con niños/as será preferente que las habitaciones disponibles de los establecimientos dispongan de baños particulares.

Para las personas usuarias que tengan mascotas la adjudicataria tiene que disponer de una relación de establecimientos que las acepten y con un precio unitario máximo de 5 € por habitación y día, con un tope como gasto máximo de 100 € al mes para la totalidad de animales de compañía de la unidad familiar.

Durante la ejecución del contrato, la adjudicataria tendrá que informar del tipo de habitaciones donde están alojadas las unidades familiares, para poder comprobar la correcta aplicación de los porcentajes correctores de descuento y los topes máximos de importe de los alojamientos indicados en el PCAP.

También habrá que disponer de plazas adaptadas para aquellas personas con movilidad reducida o diversidad funcional en alguno de los establecimientos cuando sean necesarias.

En el caso concreto de que haya alguna discrepancia sobre si el establecimiento está adaptado o no a un caso particular de una persona con diversidad funcional, la adjudicataria podrá solicitar la ayuda del Instituto Municipal de Personas con Disminución (IMPD) a través de la IMSS para validar si el alojamiento se adapta a los mínimos requeridos para el usuario en cuestión.

Todos los establecimientos tienen que proporcionar la ropa de cama y toallas y garantizar, como mínimo, un cambio semanal. Así mismo, se harán, como mínimo, dos limpiezas semanales de las habitaciones. Se realizarán inspecciones periódicas para comprobarlo. La adjudicataria, tal como se indica en la cláusula 2.6 de este pliego, tiene que disponer, dentro de los equipos de seguimiento de las personas usuarias y de supervisión física de los alojamientos, de profesionales que puedan desplazarse a los alojamientos y que puedan inspeccionar y contrastar las características físicas de los mismos y su adaptación a las necesidades de las personas usuarias, eventuales incidencias, problemas de limpieza, entre otros y elaborar informes de las visitas.

Todos los establecimientos tienen que garantizar la limpieza diaria de las zonas comunes y compartidas y la limpieza semanal de las zonas privadas donde duermen las personas alojadas, que se tendrá que realizar 2 veces a la semana como mínimo. Los establecimientos tendrán que realizar un mantenimiento constante de las habitaciones reparando a su cargo los desperfectos y funcionamiento defectuoso de los equipamientos que se puedan originar debido al deterioro ocasionado por el paso del tiempo o el uso normal de las personas usuarias.

Los establecimientos tendrán que aplicar las medidas COVID vigentes en cada momento u otras medidas originadas por situaciones sanitarias similares que lo requieran. Los establecimientos tienen que proporcionar jabón de manos y corporal además de ropa de cama y toallas, además de tener acceso a otros materiales como hidrogel, termómetros, mascarillas, entre otros. También los establecimientos tendrán que disponer de un plan de contingencia COVID para posibles brotes o casos sospechosos de COVID.

Es obligatorio que los alojamientos dispongan de personal que como mínimo pueda atender obligatoriamente a las personas usuarias en catalán y castellano, y adicionalmente sería adecuado que estas también puedan ser atendidas en otras lenguas como inglés, francés, urdú o árabe.

El establecimiento tendrá que permitir la entrada de forma puntual y acreditada de los mediadores interculturales y traductores de los servicios sociales referentes, para garantizar que las personas atendidas puedan entender el correcto funcionamiento del establecimiento (normas, régimen de alimentación establecido, lugar de la manutención, horarios), así como el resto de profesionales de los servicios municipales referentes o prescriptores para que puedan realizar intervenciones sociales y/o educativas con la unidad familiar beneficiaria alojada. Así mismo, también tendrá que permitir el acceso al establecimiento a los miembros del equipo de acompañamiento social a las personas usuarias y a los de supervisión de los alojamientos de la adjudicataria o, si fuera el caso, a la entidad/empresa que subcontrate esta para desarrollar estas funciones.

Hace falta que el establecimiento conozca las necesidades especiales por razón de edad, discapacidad o culturales, de las personas alojadas.

2.6 Seguimiento de las personas usuarias y de la calidad de los alojamientos

Atendida la situación de vulnerabilidad de las personas usuarias y la dimensión social de este contrato orientada a corregirla que justifica su existencia, es imprescindible para lograr los objetivos sociales incorporar dos bloques de funciones de seguimiento al usuario y de supervisión de las condiciones físicas y mantenimiento de los alojamientos que tendrá que incorporar la adjudicataria (ya sea de forma directa en plantilla o con equipos externos subcontratados) que tendrán que velar para que el alojamiento proporcionado y los servicios sean compatibles con el concepto de alojamiento digno establecido en el presente contrato desde las dos vertientes: física o material y social:

Función de seguimiento social de las personas usuarias, que consistirá en:

- ✓ Seguimiento de las personas usuarias para con las problemáticas que generan en el alojamiento, conflictos con los responsables y trabajadores del hotel, apartamento, haciendo las mediaciones e intervenciones necesarias a fin y efecto de evitar la expulsión del alojamiento, mejorando la convivencia en el alojamiento.

- ✓ Coordinación y enlace con el personal del servicio derivando que se ocupa del caso para apoyar en los planes de trabajo, priorizando aquellas gestiones y acompañamientos orientadas al acceso a otra opción de vivienda más estable y adaptada a las necesidades de la persona o núcleo familiar.
 - ✓ Elaboración de informes de seguimiento, cuando se proceda.
 - ✓ Verificación de que los establecimientos sean adecuados para lograr los objetivos sociales del contrato.
- Función de supervisión física de los alojamientos, que consistirá en:
 - ✓ Seguimiento periódico y verificación de las condiciones físicas, mantenimiento, conservación y limpieza de las instalaciones.
 - ✓ Realización de auditorías técnicas internas sobre dichas condiciones, de acuerdo con el plan de mantenimiento de los establecimientos.
 - ✓ Segmentación de los establecimientos en función de estas condiciones y de la tipología de las personas usuarias que se pueden derivar (creación de una base de datos de establecimientos adecuados y compatibles con el concepto de alojamiento digno, desde el punto de vista material y más adecuados en función de las necesidades y características de las personas usuarias: familias con niños, personas mayores, personas solas, etc.).
 - ✓ Archivo de fotografías e informes que dejen constancia gráfica de estas condiciones.
 - ✓ Propuesta de comunicación a las autoridades competentes, en coordinación con los servicios municipales, cuando se den posibles situaciones de vulneración de la normativa en estos establecimientos.
 - ✓ Elaboración de propuestas de cambio de alojamiento cuando las condiciones de los mismos no sean compatibles con un alojamiento digno, y eliminación del establecimiento del listado de alojamientos posibles de la adjudicataria.

Para llevar a cabo estas funciones, la adjudicataria tendrá que crear un equipo compuesto por profesionales del ámbito social y del ámbito de la arquitectura o ingeniería, según se concreta más adelante, para poder realizar las tareas asignadas en este pliego. Este equipo estará dotado de una figura de coordinación para ambos perfiles profesionales.

Este equipo tendrá que cubrir guardias durante las vacaciones, fiestas y fines de semana para situaciones de urgencia o emergencia sobrevenidas que se den durante estos periodos, así como bajas, ausencias y otras incidencias similares.

Este equipo podrá integrarse dentro de la estructura organizativa de la adjudicataria o ser subcontratado por esta a entidades especializadas.

2.6.1 Acompañamiento social de las personas usuarias

Composición:

- 1 Coordinador con experiencia mínima de 3 años en dirección o coordinador de proyectos sociales y titulación específica en este ámbito (título universitario de licenciado o graduado al ámbito social: psicología, trabajo social, ciencias sociales o similar) y con dedicación de jornada completa (100% jornada laboral). Coordinará las tareas del equipo de acompañamiento social y del profesional de supervisión física de los establecimientos
- Al menos 4 técnicos profesionales calificados polivalentes del ámbito social, uno de ellos con el perfil de educador/mediador, con experiencia mínima de 3 años y titulación específica en este ámbito (título universitario licenciado o graduado al ámbito social: psicología, trabajo social, ciencias sociales o similar) y con dedicación plena (100% jornada laboral).

Este equipo trabajará los aspectos sociales del contrato y hará un acompañamiento a las personas usuarias dentro del plan de trabajo establecido por su referente, posando especial énfasis en apoyar a las gestiones orientadas a hacer investigación de un alojamiento más estable y adecuado a las necesidades de la persona o núcleo familiar.

Los responsables municipales de los servicios sociales derivadores o referentes nombrados por el IMSS y, en especial, el equipo responsable del seguimiento del contrato trabajarán estrechamente con este equipo que se encontrará sometido a sus directrices, órdenes y coordinación.

Tareas:

Las tareas de seguimiento que impulsará este departamento serán:

- ✓ Asistir en la entrada al alojamiento y registro, asegurando la comprensión de las normas, derechos y deberes, especialmente las referentes a la convivencia y buen comportamiento y las consecuencias de su vulneración.
- ✓ Asistir en la salida de las personas usuarias de los alojamientos cuando el tiempo de estancia (establecido por los servicios sociales municipales) llegue a su finalización. Verificar las condiciones en que se deja el alojamiento, realizar un informe al respeto (con pruebas fotográficas, si procede) e informar al responsable del servicio referente. Solicitar la ayuda del equipo de

supervisión de los alojamientos si se detectan desperfectos, para completar el informe.

- ✓ Así mismo, proporcionará también a las personas usuarias una ficha específica de "conformidad con las condiciones de uso, derechos y obligaciones en relación con el establecimiento asignado", antes o en el momento de la primera llegada al alojamiento, con su acuerdo y compromiso de respeto de las normas del establecimiento y de las normas básicas de convivencia y respeto para el resto de las personas usuarias y con información detallada sobre las consecuencias de no respetarlas.
- ✓ En casos de violencia machista (VM) o tráfico de seres humanos (TEH) este equipo tendrá especial cuidado en los siguientes temas: comunicar pernóctas fuera, si no se realizan comidas al establecimiento, si la persona marcha y deja solo los hijo/se, si hay sospecha de consumo, si intenta llevar alguien al establecimiento que no sea de las personas autorizadas por el servicio derivador, cuando hay ingresos hospitalarios por situaciones de salud mental, cualquier discusión con otras personas alojadas, etc.
- ✓ Comunicar a los referentes de los servicios municipales derivadores los cambios, adaptación y evolución de las personas usuarias así como las posibles situaciones de riesgo detectadas en sus visitas. Detectar necesidades sociales de las personas usuarias no cubiertas y contactar con los servicios municipales para comunicarlas. Clasificar los establecimientos en función de su adaptación a las necesidades sociales, familiares y características de las personas usuarias.
- ✓ Proponer cambios de alojamiento cuando estos no se ajusten a las necesidades sociales de las personas usuarias.
- ✓ Ofrecer la atención social necesaria a las personas usuarias del servicio relacionada con el alojamiento en coordinación con los equipos sociales municipales referentes de los servicios derivadores. En este sentido priorizará el acompañamiento para realizar gestiones orientadas a la salida del alojamiento temporal hacia otras opciones de mayor estabilidad.
- ✓ Realizar una tarea preventiva de posibles conflictos, y de mediación en caso de producción de conflictos, junto con los técnicos municipales (y en cualquier caso en coordinación con estos).
- ✓ Apercibir las personas usuarias en caso de que se tenga conocimiento de comportamientos inadecuados, todo informante a los equipos municipales, y proponiendo, si se precia, de medidas de penalización a la persona usuaria (que pueden llegar a la baja del servicio y la expulsión del establecimiento) en caso de un comportamiento grave o indicios de delito (según determina la cláusula 2.9.5. del presente pliego).

- ✓ Elaborar una planificación de coordinación con los equipos municipales dentro de los 2 primeros meses del contrato y mantener un calendario de reuniones periódicas de acuerdo con esta planificación.
- ✓ Llevar el control de tiempo de estancia de las personas usuarias y comunicarlo mensualmente al responsable del contrato.
- ✓ Coordinar permanentemente con los servicios y técnicos municipales en las tareas de carácter social vinculadas a este contrato.
- ✓ Y, en general, realizar las tareas sociales de apoyo a los equipos técnicos municipales propias de este contrato encomendadas por los servicios y técnicos municipales referentes implicados.

2.6.2 Supervisión y revisión técnica de los alojamientos

- Al menos 1 técnico profesional calificado del ámbito de arquitectura, ingeniería o similar, con experiencia mínima de 3 años y titulación específica en este ámbito (título universitario de licenciado o graduado) y con dedicación plena (100% jornada laboral)

Este profesional trabajará la supervisión de los aspectos materiales y físicos de los alojamientos en coordinación con los profesionales de seguimiento social del contrato y con las directrices y en coordinación con el Responsable del contrato.

Tareas:

Las tareas de seguimiento que impulsará este profesional serán proactivas en cuanto a:

- ✓ Comprobar el estado del establecimiento (elementos comunes y no comunes), así como si cumple las condiciones de calidad, alojamiento digno, limpieza, estado de conservación adecuado, etc., y dejar constancia escrita de su estado acompañada de evidencias fotográficas. En caso de encontrar incidencias o disfunciones, estas serán inmediatamente reportadas al responsable del contrato (que tomará la decisión de cambiar de alojamiento a las personas usuarias, si se precia) que procederá a informar, si es necesario, a los departamentos municipales de inspección o a comunicar dichas eventualidades a los organismos públicos competentes correspondientes, en el caso de que las competencias de inspección del aspecto considerado no sean municipales. Así mismo, también comprobarán que los establecimientos cumplen las normativas públicas que afectan a las viviendas y los establecimientos turísticos, según sea el caso, así como los requisitos que establecen las normativas municipales y comprobación de la posesión de la licencia de actividad. En caso de detectar anomalías o vulneraciones legales en estos ámbitos, se pondrá en inmediato conocimiento del Responsable del contrato que, a su vez lo comunicará al Distrito u organismo municipal competente.

Se tendrá que mantener un registro de estas comprobaciones e incidencias con informes y evidencias demostrativas

- ✓ Elaboración de un Plan de Seguimiento de las acciones de Supervisión Física y Material de los establecimientos que tendrá que ser validado por el Responsable del contrato
- ✓ Coordinación periódica de las acciones del Plan de Seguimiento de Inspección física y material de los establecimientos con el Responsable del contrato que establecerá las directrices de desarrollo del mismo.
- ✓ Elaboración de un informe de auditoría técnica trimestral sobre los resultados de la aplicación del Plan de Seguimiento realizado durante el periodo que tendrá que ser validado por el Responsable del contrato.
- ✓ Visitar periódicamente los establecimientos (al menos, 1 vez al año) para comprobar el mantenimiento de las condiciones y físicas y calidad de los servicios.
- ✓ Creación de una base de datos que recoja las características y condiciones físicas, de conservación y mantenimiento de los alojamiento, así como de los servicios y su calidad, con archivos gráficos y fotográficos probatorios. Esta base de datos tiene que permitir realizar, junto con el equipo de seguimiento social, una segmentación de los establecimientos en función de estas características y de las necesidades de las personas usuarias.
- ✓ Detectar anticipadamente el establecimiento de la lista de opciones de alojamientos de la adjudicataria que no reúnan las condiciones o calidad requeridas.
- ✓ Proponer cambios de alojamiento a los responsables de los servicios derivadores cuando no se ajusten a las características, condiciones y necesidades físicas de las personas usuarias o el alojamiento sea considerado como un alojamiento no digno para las características y necesidades de las personas usuarias, especialmente cuando se trate de familias con niños.

Igualmente dará prioridad a aquellas situaciones que se detecten a través de quejas de las personas usuarias o de otras en relación a la carencia de calidad y/o mantenimiento de los alojamientos prescritos.

2.7 Servicios municipales referentes o prescriptores (servicios derivadores) del servicio de alojamiento y manutención

Los diversos servicios referentes y/o prescriptores que participan en este contrato y que harán uso son:

INSTITUCIÓN/DIRECCIÓN/DEPARTAMENTO	SERVICIO referente y/o prescriptor
Dirección de Servicios de Atención a la Infancia y SARA (IMSS)	• Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA)
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo (IMSS)	• SEIS (Servicio de Intervención Social) • SISFAM (Servicio de Intervención Social de Familias con Menores) • SDI (Servicio de Detección e intervención con Niños, Adolescentes y Migrantes solos) • SASSEP (Servicio de Atención Social al Sinhogarismo al Espacio Público)
Departamento de Urgencias y Emergencias Sociales (IMSS)	• CUESB (Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona)
Departamento de Coordinación de los Centros de Servicios Sociales y Relación con el Territorio (IMSS)	• 39 Centros de Servicios Sociales
Instituto Municipal de Vivienda y Rehabilitación de Barcelona (IMHAB)	• SIPHO (Servicio de Intervención en situaciones de Pérdida de la Vivienda y/u ocupaciones) (*)

o servicios o departamentos similares que asuman sus funciones en caso de reorganización de la estructura municipal, u otros departamentos o servicios del IMSS que atiendan a las personas usuarias con las características enumeradas en la cláusula 1 relativa al objeto del contrato

El Departamento de Urgencias y Emergencias Sociales de la IMSS será la unidad responsable del contrato que realizará el seguimiento de su ejecución.

(*) El servicio SIPHO colaborará con el presente contrato en coordinación con los Centros de Servicios Sociales. Su rol será solo de servicio prescriptor pero, una vez prescrito el servicio, no actuará como servicio referente responsable del seguimiento del usuario. SIPHO podrá iniciar demandas de alojamiento temporal a través de este servicio, pero en el plazo de 3 días naturales pasará el expediente del caso en cuestión a un servicio referente/prescriptor, momento a partir del cual este servicio actuará como servicio referente y será responsable del seguimiento al usuario.

2.8 Personal autorizado para prescribir el servicio

Al formalizar el contrato se facilitará a la adjudicataria la relación de los departamentos o unidades solicitantes o servicios referentes y los responsables y técnicos municipales con capacidad de prescribir los alojamientos y hacer el seguimiento de las personas usuarias beneficiarias.

Solo estas personas, y las que ejerzan el cargo de responsable de los departamentos y direcciones de servicios de donde dependan los servicios referentes, serán los autorizados a encargar los servicios de alojamiento y/o realizar el seguimiento de las personas usuarias. Junto con esta relación se facilitarán las direcciones electrónicas y los teléfonos de contacto de todas las personas responsables de hacer las solicitudes.

En los periodos de vacaciones, de bajas o por otros motivos justificados las personas a las que se hace referencia en el párrafo anterior podrán ser sustituidas temporalmente.

Cada una de las direcciones de servicios se encargará de mantener actualizada la lista de profesionales de cada servicio referente en cuestión con autorización para hacer las solicitudes y hacerlas llegar a la adjudicataria.

La adjudicataria solo podrá tramitar solicitudes emitidas por parte de los profesionales con autorización. En caso de tramitar una solicitud emitida por alguien que no disponga de la autorización pertinente, el IMSS no tendrá la obligación de asumir el coste de aquella reserva.

2.9 Procedimiento de abastecimiento de los alojamientos

El procedimiento de abastecimiento de los alojamientos como la solicitud del servicio y seguimiento del usuario se realizarán a través del sistema informático creado por la adjudicataria que se determina en la cláusula 2.10 del presente pliego “Sistemas de información”. Este sistema tendrá que ser desarrollado por la adjudicataria dentro de los 6 primeros meses de ejecución del contrato a contar desde el inicio de la prestación. Mientras tanto, la adjudicataria seguirá provisionalmente los procedimientos establecidos en la presente cláusula 2.9 en cuanto a la asignación de alojamiento, estancia de las personas usuarias, seguimiento de las personas usuarias y bajas establecido en este apartado.

2.9.1 Procedimiento de solicitud del servicio

Horario: los servicios y direcciones municipales acogidos en este contrato podrán hacer la solicitud las 24 horas de los 365 días del año, a través de los técnicos municipales de los servicios o las empresas proveedoras de estos servicios en el caso de servicios externalizados. Cuando uno de los servicios al que hace referencia la cláusula 2.7 del presente Pliego requiera alojamiento para alguna de las personas atendidas tendrá que enviar un mensaje a la dirección electrónica que la adjudicataria habrá facilitado para esta finalidad.

La adjudicataria también tendrá que poner a disposición del IMSS un teléfono para su uso en el supuesto de que Internet no funcione correctamente, garantizando que el tiempo de espera de este teléfono no supere los 10 minutos.

La adjudicataria tendrá que confirmar, de forma inmediata, mediante un mensaje electrónico la correcta recepción de la solicitud.

A la solicitud constará, como mínimo, el tipo de alojamiento (en caso de que haya alguna preferencia por parte del profesional referente), número de plazas y de habitaciones, el régimen de estancia, si hay algún requerimiento específico en cuanto a la habitación (si hace falta una cuna o una barandilla), la alimentación y la ubicación (si tiene que ser en un barrio determinado o lejos de algún barrio determinado), así como si es necesario el servicio de lavandería.

Los datos de las personas usuarias y servicios contratados, así como otra información necesaria según las indicaciones de cada Dirección para realizar el seguimiento de la persona usuaria, se irán llenando en formato digital desde el inicio del presente

contrato. Esta información será almacenada por parte de la adjudicataria, por medio de un sistema de información de los servicios contratados explotable vía una website a internet o aplicación informática diseñada para garantizar el seguimiento de la prestación del servicio. Esta aplicación informática con los datos de las personas usuarias y servicios contratados es la que se utilizará para realizar la facturación mensual, así como el anexo adjunto a la factura. Toda esta documentación será estrictamente confidencial y, especialmente en los casos de VTEH, se tendrá que utilizar número de expediente, pero ningún dato que las pueda identificar.

Desde la entrada de las personas usuarias en el dispositivo de acogida se procurará no realizar más de un cambio de alojamiento en el mismo mes. En caso de estancias sin fecha de salida en el momento de entrada, cuando la adjudicataria quiera realizar un cambio de alojamiento, este tendrá que ser aprobado por el servicio derivador y nunca se podrá realizar más de un cambio en el plazo de dos meses.

En caso de cambios de alojamientos de las personas usuarias, siempre es necesario realizar el *transfer*. Si el cambio es a petición del servicio derivador, el coste es a cargo de la Administración, pero si el cambio de alojamiento es por cuestiones internas de la adjudicataria y se valida por parte de la IMSS, va a cargo de la adjudicataria. Es necesario informar a las personas usuarias de estos cambios de alojamiento realizados por la misma adjudicataria, a través de comunicados a los hostales.

Será necesario que los alojamientos dispongan de confirmación vía telefónica de la adjudicataria antes de que la persona usuaria llegue al establecimiento. Si se produjera cualquier problema, incluida una reserva errónea, y la persona usuaria llegara al establecimiento sin la notificación de la adjudicataria, será necesaria una confirmación inmediata y atender a la persona, tanto por cuestiones de alojamiento como de alimentación.

2.9.2 Procedimiento de asignación del alojamiento

La adjudicataria hará todo el posible para dar respuesta inmediata a las solicitudes que le lleguen. Aun así se establecen unos márgenes de tiempo máximo desde la recepción de la solicitud en la que la adjudicataria se compromete a dar respuesta al servicio solicitante en los plazos que se indican a continuación:

En función del número de personas a alojar	Plazo máximo de respuesta
Hasta 10 personas	2 horas (*)
A partir de 11 personas y hasta 20 personas	3 horas (*)
De 21 personas hasta 40 personas	4 horas (*)
A partir de 41 personas	5 horas (*)

(*) sin perjuicio que se puedan ir asignando progresivamente y que no todas aquellas personas tengan que esperar el tiempo máximo. A estos efectos computan las 24 horas del día.

La adjudicataria comunicará por correo electrónico al IMSS la asignación de las plazas solicitadas en el establecimiento, devolviendo la hoja de solicitud que habrá complementado con el nombre y dirección del establecimiento y el código de reserva. Esta información la hará constar también en el cuerpo de texto del e-mail.

En el cuerpo del correo electrónico únicamente podrá constar el nombre “anonimizado” de las personas alojadas, en ningún caso sus datos personales completos, para garantizar su protección.

Estará totalmente prohibido agrupar a las personas en los establecimientos solo con el criterio de país de origen o problemática social.

La adjudicataria realizará un listado de alojamientos especialmente indicados por determinadas casuísticas: para familias, para víctimas de violencia de género, entre otros. Estos establecimientos se pedirán con preferencia en estos casos, siempre y cuando haya disponibilidad de alojamiento en los mismos. Así mismo, realizará también un listado de alojamientos no aptos por determinadas casuísticas sociales y personales de las personas usuarias.

2.9.3 Procedimiento de estancia de las personas usuarias

El servicio municipal solicitante hará una previsión de la temporalidad de la estancia en la solicitud de plaza, con un máximo de 6 meses. Para previsiones de estancias largas (dentro de este periodo máximo) los profesionales municipales prescriptores o referentes tendrán que revisar cada 2 meses la temporalidad inicialmente prevista para verificar si se mantiene o se tiene que modificar (en este último caso, también se tendrá que comunicar a la adjudicataria).

Si hay un cambio sustancial se comunicará mediante la misma dirección electrónica, con los datos “anonimizados” de la persona alojada, establecimiento y código de reserva y con la nueva previsión.

Cualquier incidencia relevante durante la estancia de las personas alojadas se comunicará desde la adjudicataria –quien centralizará todas las incidencias que se puedan producir- por correo electrónico al servicio municipal de referencia (derivador).

Siempre que el IMSS lo requiera, los establecimientos permitirán la entrada de uno/a profesional para apoyar a una persona o unidad familiar alojada.

La adjudicataria enviará semanalmente al responsable del contrato un listado de las incidencias desglosadas por cada servicio municipal derivador. Así mismo, mensualmente enviará al responsable del contrato, junto con la factura para su validación, una relación de los servicios proporcionados a las personas usuarias, las entradas y salidas de las personas usuarias y tiempos de estancia con el aviso específico de los que están cerca de llegar al plazo máximo.

La adjudicataria comunicará, siempre que sea posible la misma noche o como máximo en el día siguiente, al servicio referente si una persona alojada no se presenta al establecimiento a pernoctar, así como cualquier otra incidencia; el servicio referente decidirá si hay que dar de baja la persona usuaria, de forma que la plaza se pueda ocupar con otras personas que la requieran. A modo de ejemplo, se consideran incidencias las siguientes: acumulación de material, el consumo de sustancias tóxicas, peligrosas y/o antihigiénicas dentro del establecimiento, llevar a otras personas, faltas de respeto al personal que trabaja al establecimiento, amenazas a profesionales o a otras personas alojadas, agresiones, entre otros.

El IMSS podrá solicitar un cambio de establecimiento motivado bien por las incidencias comunicadas, bien por aspectos vinculados al plan de trabajo, debidamente justificados por el servicio municipal referente.

La adjudicataria podrá solicitar al departamento municipal responsable del alojamiento, un cambio de establecimiento, motivado por las incidencias comunicadas y debidamente justificadas.

En caso de que el responsable del servicio municipal referente considere que se tiene que producir de manera urgente, el cambio se hará el mismo día y con los mismos plazos de asignación de alojamiento establecidos en la cláusula 2.9.2 de este pliego. En el resto de supuestos se otorgará un plazo máximo de 72 horas para la asignación de la nueva plaza. En todos los casos se tendrá que tramitar la baja del establecimiento anterior (nunca se podrán facturar dos establecimientos por un mismo usuario/usuario el mismo día).

La adjudicataria dispondrá de un servicio de alarmas que avise con un mínimo de 1 mes de antelación de que el plazo máximo de estancia de 6 meses está a punto de vencer y que se comunique este hecho a las personas usuarias, con esta antelación, de la fecha de finalización. Sin embargo, esta fecha se podrá prorrogar siempre con autorización expreso al técnico municipal de referencia, que valorará y autorizará la ampliación excepcional del plazo si por circunstancias excepcionales el caso lo requiere.

2.9.4 Comunicación baja servicio

El IMSS comunicará, siempre el día antes, cuando una persona deja el alojamiento contratado. En el supuesto de que el IMSS no haya actuado de la forma prevista de no respetar este supuesto la adjudicataria facturará igualmente este día, previa comunicación por escrito, aunque la persona ya haya dejado el establecimiento.

En el caso de incumplimiento reiterado del plan de trabajo o del hecho de no personar el usuario/usuario al servicio municipal referente ni responder a las llamadas telefónicas cuando es requerido, el servicio municipal referente contactará con la adjudicataria para informar de la baja y corresponderá al establecimiento comunicarlo a la persona alojada. A partir de la fecha de comunicación no se pagarán más días del alojamiento de la persona objeto de la baja.

En el supuesto de que la persona usuaria marche indefinidamente del establecimiento y deje dentro de la habitación sus pertenencias personales, se comunicará a la IMSS que podrá enviar comunicado autorizando al establecimiento a retirarlas indicando como proceder en cada caso. Si fuera necesario trasladar estas pertenencias el coste de este traslado lo asumirá el IMSS.

2.9.5 Causas de baja de las personas usuarias instado por parte de la adjudicataria

La adjudicataria podrá instar a dar de baja a las personas usuarias, previa comunicación al servicio municipal referente, por las causas siguientes:

- La alteración grave de la convivencia que muestre comportamientos y actitudes inapropiadas, así como el incumplimiento grave y/o reiterado de las normas de funcionamiento de los alojamientos. Previamente se tiene que haber informado al Departamento municipal de las incidencias.
- Cumplimiento del periodo de estancia establecido para residir en el alojamiento.
- Todos los actos que atenten contra los derechos y libertades de los otros; peleas, discusiones y agresiones físicas.
- Consumo, posesión y/o tráfico de drogas/alcohol dentro del establecimiento o bien llegar en un estado de consumo que comprometa la convivencia en el espacio

- Robos, hurto.
- Desperfectos causados a los bienes del inmueble.
- Ausencia injustificada del alojamiento superior a 1 día, con la previa autorización del responsable del servicio demandante.

En caso de que el servicio estuviera cerrado en el momento de realizar la baja del usuario, se tendrá que informar al servicio municipal correspondiente a primera hora del día laborable siguiente, y en todo caso es necesario presentar un informe donde se justifique la baja.

2.10 Sistemas de información

La adjudicataria tendrá que poner a disposición del contrato, en el plazo de 6 meses desde el inicio de la ejecución del contrato, un sistema de información para la gestión del servicio en su globalidad, tanto la gestión de prescripciones de alojamiento, la gestión de la ocupación de los alojamientos, la gestión de incidencias y la gestión económica del servicio. Este sistema de información puede ser propio o contratado a un tercero, siempre y cuando se cumplan los requisitos que se detallan a continuación.

La adjudicataria asumirá los costes económicos de desarrollo (o de adaptación) y la explotación del sistema de información, y garantizará las evoluciones necesarias del mismo para dar respuesta a las necesidades o cambios que se puedan producir durante la prestación del servicio.

La adjudicataria tendrá que permitir y facilitar el acceso en tiempo real a su aplicación informática de gestión al personal designado por el IMSS (profesionales de los Equipos Básicos de Atención Social –técnicos y direcciones-, a las direcciones territoriales y a los responsables de los servicios que prescriben recursos de alojamiento (ver cláusula 2.7), con el fin de:

- grabar y consultar cualquier contenido de las peticiones de alojamiento incluyendo las personas usuarias, los requerimientos de alojamiento y las incidencias, entre otros.
- hacer consultas agregadas y extraer informes predefinidos que faciliten la gestión del servicio
- verificar los datos necesarios referentes a la actividad del servicio y al cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad exigidos en el presente pliego.

Para mantener este sistema de gestión y de información, así como los diversos aplicativos, herramientas y bases de datos implicadas en este contrato (como base de datos de informes, evidencias fotográficas y gráficas del estado de los establecimiento y de seguimiento de las personas usuarias, así como realizar explotación de datos la adjudicataria tendrá que destinar en el contrato un/a profesional con perfil de analista de sistemas y analista de datos con una titulación universitaria de grado superior en los ámbitos de informática, ingeniería o similar, con una experiencia mínima de 3 años y una dedicación de jornada completa.

2.10.1 Requisitos funcionales del sistema de información

La aplicación informática de gestión de la adjudicataria contendrá toda la información relativa al seguimiento de cada una de las demandas de alojamiento, así como de cualquier incidencia o información relevante que se produzca en el desarrollo del servicio. Así, el acceso y consulta de esta aplicación tendría que ser suficiente para que los profesionales de los Equipos Básicos de Atención Social y Servicios que prescriben recursos de alojamiento puedan hacer las peticiones de alojamiento y realizar su seguimiento.

En la prestación del servicio de gestión del alojamiento temporal, la gestión de la disponibilidad de los alojamientos y de sus características, la gestión de la demanda y el tiempo de respuesta en las peticiones de alojamiento son algunos de los elementos clave en la calidad del servicio y elementos fundamentales para la facturación. En este sentido, la adjudicataria tiene que garantizar un sistema que permita la gestión de extremo a extremo del proceso y tener una visión global del servicio, y para tal efecto tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

Registro de las peticiones de alojamiento

El sistema tendrá que permitir a los trabajadores de los servicios autorizados realizar en línea las peticiones de alojamiento. Para cada petición el sistema tendrá que permitir grabar un conjunto de datos de la persona destinataria del servicio (beneficiaria) y de sus acompañantes, así como de las características y fechas requeridas, las condiciones de alojamiento y manutención y los servicios adicionales descritos en la cláusula 2.2 de este pliego.

El sistema tendrá que permitir grabar nuevas peticiones a partir de peticiones ya generadas, a partir de la busca de uno a persona beneficiaria y sus acompañantes.

El sistema generará un aviso por correo electrónico con la petición de alojamiento al referente del servicio.

Es necesario que el sistema de información almacene las peticiones de servicios adicionales de forma estructurada para que se pueda realizar una explotación de los datos y la obtención de indicadores de demanda y gestión de este tipo de servicios.

Así mismo, el sistema tendrá que grabar el/la profesional peticionario y el servicio al cual pertenece. En este punto, se tendrá en cuenta que el servicio SIPHO actuará solo como servicio prescriptor, pero no como servicio referente responsable del seguimiento del usuario. SIPHO, por lo tanto, pasará el expediente del caso en cuestión a un servicio referente en el plazo de 3 días hábiles, momento a partir del cual este servicio actuará como servicio derivando/prescriptor y será el referente responsable del seguimiento al usuario. Este caso, por lo tanto, se podrá tratar haciendo una baja de la petición del servicio SIPHO y una alta del nuevo servicio que hará el seguimiento del usuario.

Adicionalmente el sistema permitirá también grabar el plazo transcurrido desde la solicitud de alojamiento hasta el efectivo alojamiento de las personas usuarias, para poder comprobar que el tiempo de respuesta se ajusta en cada caso a la tabla de tiempo de respuesta establecida en la cláusula 2.9.2 de este pliego.

Revisión de la petición y propuesta de alojamiento

Una vez finalizado el registro de la petición y enviada a la adjudicataria, esta tiene que ser visible para los operadores del servicio de la adjudicataria que revisarán la información de la petición y harán una propuesta. Para apoyar a este proceso, la aplicación tendrá que permitir:

- Visualizar los datos grabados por el peticionario, complementarlas y en caso de ser necesario, solicitar al peticionario información adicional o la corrección de algún aspecto de la solicitud.
- Disponer de una funcionalidad de busca de establecimientos de acuerdo con las características requeridas en la solicitud, a partir de un catálogo de establecimientos. El mantenimiento de este catálogo de establecimientos y su categorización (tipología, servicios adicionales,...) será responsabilidad de la adjudicataria y tendrá que estar accesible para los técnicos del IMSS, tanto para consultas puntuales como para explotación de información a través de listados exportables en Excel.
- Generar una propuesta de alojamiento. Esta propuesta llevará asociada todos los datos de ocupación, las características del alojamiento, los servicios complementarios y el presupuesto asociado.
- Envío de la propuesta al/a la profesional peticionario/a. El sistema tendrá que enviar un aviso por correo electrónico con la propuesta de alojamiento. El/la profesional peticionario validará la propuesta a través de la aplicación o hará alguna enmienda a la misma en caso necesario. En este último caso, la adjudicataria tendrá que revisar la información aportada por el profesional y modificar, si es necesario la propuesta de alojamiento.

Asignación de alojamiento y seguimiento

- Una vez el/la profesional peticionario ha aceptado la propuesta realizada, habrá que enviar a la persona beneficiaria la información del alojamiento. Para facilitar esta comunicación, la aplicación tendrá que permitir la descarga de un fichero PDF con la información y características del alojamiento que el profesional enviará al beneficiario. En el documento tendrá que constar el 'referente social de la adjudicataria' y datos de contacto.
- A partir del momento de la validación del profesional, el sistema tendrá que garantizar la reserva de alojamiento para las personas beneficiarias y grabar la confirmación de la entrada al alojamiento (fecha de inicio del servicio).
- A partir de la fecha de inicio del servicio y hasta que se produzca la salida del beneficiario (bien a petición propia, por finalización del plazo asignado o por alguna incidencia), aquella ocupación se facturará según el presupuesto realizado, sin perjuicio de las modificaciones que puedan surgir durante el proceso de seguimiento.
- El sistema tendrá que permitir visualizar a cada profesional sus peticiones de servicio así como los servicios que están en curso para hacer seguimiento. Así mismo, el sistema tiene que permitir hacer buscas por beneficiario y por acompañantes, como mínimo por código de expediente y por documento de identificación.

El sistema tiene que permitir consultar el registro del cómputo de días totales y otros servicios percibidos para cada persona usuaria (beneficiario y acompañantes).

- Desde el momento de la validación de la propuesta de alojamiento, el/la profesional podrá:

- Solicitar la cancelación del servicio, indicando el motivo
- Modificar las condiciones del alojamiento:
 - Alta/baja de personas acompañantes
 - Servicios adicionales
- Solicitar la renovación del servicio o la modificación de la fecha de finalización del servicio (ampliación o reducción de la estancia).
- Solicitar el traslado a otro alojamiento
- Comunicar una queja presentada por el usuario

Estas solicitudes de modificación/cancelación del servicio de alojamiento tendrán que ser revisadas por los operadores de la adjudicataria y comunicar su resolución al profesional.

El sistema tendrá que enviar un correo electrónico al referente del servicio y/o al/a la director/a del servicio notificándole la modificación/cancelación del alojamiento.

- Del mismo modo, en el decurso de una estancia, la adjudicataria tendrá que comunicar al profesional las incidencias surgidas durante la estancia o los cambios en las condiciones del alojamiento o las quejas comunicadas por los beneficiarios. El profesional tendrá que recibir un correo electrónico con la notificación de una incidencia o modificación de las condiciones de un alojamiento o de los servicios asociados.
- Para poder hacer una correcta gestión, hará falta que el sistema envíe alertas a los técnicos de los servicios prescriptores unos días antes de la fecha de finalización del alojamiento temporal adjudicado. Estas alertas tienen que ser parametrizables y tienen que ser enviadas por correo electrónico y accesibles desde la aplicación para poder hacer una ampliación de plazo en caso de que el técnico lo considere necesario. Las ampliaciones de plazo tendrán que ser validadas por los responsables y/o directores de los servicios prescriptores y el responsable del contrato. La aplicación tendrá que permitir la parametrización de flujos de validación.
- Tanto los profesionales prescriptores del servicio, como los gestores de los servicios tienen que poder comprobar en cada momento la situación de una petición de alojamiento, fechas previstas, fechas efectivas, régimen del alojamiento e incidencias, presencia real en un servicio programado, así como revisar fechas anteriores, informes y listados.

Seguimiento de incidencias y de la facturación por el servicio derivando

- Antes de finalizar el mes se enviará un correo a cada profesional prescriptor con la relación de las personas usuarias que tienen alojamiento, las condiciones del mismo y los importes de los alojamientos.
- La adjudicataria pondrá a disposición de los Responsables, de los directores de los servicios prescriptores y del Responsable del contrato un listado de las incidencias desglosadas del servicio municipal derivando. Este listado se tendrá que enviar por correo electrónico semanalmente, pero tendrá que estar disponible para su consulta a través del sistema de información.

- Así mismo, mensualmente enviará a los Responsables de los servicios prescriptors y al Responsable del contrato, junto con la factura para su validación, una relación de los servicios proporcionados a las personas usuarias, las entradas y salidas de las personas usuarias y tiempos de estancia con el aviso específico de los que están cerca de llegar al plazo máximo. De forma análoga, esta información tendrá que ser accesible desde el sistema de información.
- Los responsables de los servicios prescriptores y el responsable del contrato y las personas en quienes delegue (gestores del servicio de alojamiento) podrán consultar al sistema de información la relación de incidencias de todos los servicios prescriptores, con acceso completo al por menor de cada alojamiento y las propuestas de facturación y servicios proporcionados de cada uno de los servicios derivados.
- La aplicación tendrá que permitir la explotación de los datos y hacer informes para hacer las comprobaciones necesarias del cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y de las desviaciones que se puedan producir, según el establecido en la cláusula 3.3 del presente pliego.

Codificación de las personas usuarias y de datos maestros

Para posibilitar la correcta integración de los datos entre los sistemas corporativos y la aplicación de gestión de servicios, hará falta que la adjudicataria utilice a su sistema de información o guarde las relaciones con las codificaciones establecidas por la IMSS, de como mínimo los siguientes datos:

- Código SIAS del beneficiario y de los acompañantes
- Codificación de servicios y centros prescriptores (ver prescriptores de la cláusula 2.7)
- Codificación de los profesionales
- Régimen de alojamiento
- Identificador del alojamiento

2.10.2 Requisitos de acceso y disponibilidad

La adjudicataria tendrá que garantizar el acceso online y la disponibilidad de la aplicación informática para la gestión del servicio en horario 24x7 dado que habrá que atender y dar respuesta a las solicitudes de alojamiento y manutención realizadas todos los días del año (365 días) las 24h.

Hará falta que la adjudicataria disponga de un plan de contingencias, que garantice que en caso de incidencias informáticas y de usabilidad por parte de los profesionales, se pueda realizar el envío y gestión de peticiones de alojamiento mediante un sistema alternativo.

2.10.3 Requisitos de formación, apoyo y gestión de los usuarios/se

La aplicación informática que pondrá a disposición la adjudicataria será una herramienta básica de comunicación y de trabajo entre la adjudicataria, los centros de servicios sociales y el resto de servicios del IMSS que prescriben recursos de alojamiento. Por este motivo, la adjudicataria tendrá que proporcionar y asumir el coste de:

- Un **sistema de apoyo y gestión de incidencias** del sistema de información para los profesionales usuarios/se de la aplicación.
- La **formación para** utilizar la aplicación una vez esta esté desarrollada a todo el personal designado por el IMSS que tenga que hacer uso de la aplicación.

El IMSS podrá solicitar en cualquier momento nuevas sesiones de formación para el nuevo personal que se vaya incorporando.

Así mismo, si la adjudicataria detecta un elevado número de peticiones de apoyo que denotan poco conocimiento de la aplicación o incidencias derivadas de un uso incorrecto de la misma, tendrá que comunicarlo al responsable del contrato del IMSS y proponer acciones formativas para revertir esta situación.

- La **gestión de permisos** de acceso para los usuarios/se municipales al sistema de información. Hay que considerar que se tendrá que garantizar como mínimo estos perfiles de acceso al sistema de información:
 - **Profesionales prescriptores del servicio:** Accederán a la aplicación para hacer peticiones de alojamiento, consultar el estado de sus peticiones y comunicar modificaciones e incidencias.
 - **Responsables de los servicios prescriptores:** dispondrán de las funcionalidades de los prescriptores del servicio y adicionalmente tendrán visibilidad sobre el global de peticiones de alojamiento solicitadas por los profesionales de su servicio. Realizarán la verificación de la facturación de los servicios.
 - **Directores de los servicios prescriptores:** dispondrán de las funcionalidades de los prescriptores del servicio y adicionalmente tendrán visibilidad sobre el global de peticiones de alojamiento solicitadas por los profesionales de su servicio. Realizarán la verificación de la facturación de los servicios.
 - **Gestores del servicio de alojamiento:** Accederán a la aplicación por consulta de listados e informes predefinidos que faciliten el acceso al servicio. También tendrán que tener visibilidad sobre el global de peticiones y gestión de alojamiento, la gestión económica para hacer verificación de la prestación del servicio. Realizarán la verificación de la facturación de los servicios.
 - **Responsables y técnicos de la unidad responsable del contrato:** dispondrán de las funcionalidades de los profesionales prescriptores del servicio y adicionalmente tendrán visibilidad sobre el global de peticiones de alojamiento solicitadas por los profesionales de su servicio. Realizarán la validación final de la facturación de los servicios.

En caso de modificación o baja de un responsable o profesional municipal de servicios sociales, la adjudicataria tendrá que garantizar que en el sistema de información se produzca el traspaso de los casos que lleve (personas usuarias o beneficiarios del servicio de alojamientos) como en lo referente al nuevo profesional o al nuevo responsable.

Del mismo modo, el sistema tendrá que permitir la sustitución temporal de profesionales y de referentes para cubrir periodos de vacaciones o bajas.

Las peticiones de alta o modificación de usuarios/se a la adjudicataria las realizarán los referentes de cada uno de los servicios autorizados o prescriptores.

El sistema de información tiene que estar dimensionado para gestionar una cantidad estimada de unos 1.000 profesionales municipales aproximadamente de los varios servicios referentes y de los varios perfiles de acceso descritos.

Adicionalmente, la adjudicataria elaborará un tutorial para explicar el funcionamiento de su aplicación, que posará a disposición del IMSS. Este tutorial se tendrá que ir actualizando cuando se realicen modificaciones del sistema de información.

2.10.4 Requisitos de integración y modelo de relación

A lo largo de la ejecución del contrato, el IMSS podrá requerir a la adjudicataria la integración bidireccional de su aplicación con los sistemas corporativos del IMSS que gestionan los expedientes de atención social a las personas para la integración de la información de la prescripción de recursos de alojamiento con la prescripción de otros recursos o ayudas que se proporcionan a través otros servicios, para facilitar la prescripción de los recursos de alojamiento y disponer de una visión global de los recursos prestados a las personas usuarias. Así mismo se podrá requerir la integración con los sistemas de gestión económica del IMSS para la incorporación de la información de facturación de los servicios de alojamiento de las personas usuarias.

Estas integraciones podrían ser directas de las dos aplicaciones a través de servicios web o una integración a nivel de datos a través de procesos periódicos de regularización.

La adjudicataria tendrá que facilitar:

- La persona responsable del departamento de informática como interlocutor por el proceso de integración y para la gestión de las adaptaciones necesarias a la aplicación.
- El teléfono de contacto para la gestión de incidencias como mínimo de 8 a 18 h horas de lunes a viernes.
- El Tiempo de respuesta de incidencias.
- El Tiempo de resolución de incidencias

Mientras no se disponga de esta integración de los sistemas de información o de los datos del servicio, la adjudicataria tendrá que proveer la información necesaria para la correcta gestión del servicio y la comprobación de la calidad. Como mínimo, la información a proveer será la siguiente:

- Fichero mensual con los datos de alojamientos e importes facturados para cargar a la aplicación corporativa de ayudas económicas con cómo mínimo los datos siguientes:
 - Código SIAS (identificador del expediente al SI corporativo de servicios sociales del Ayuntamiento) del solicitante
 - Fecha de la solicitud
 - Centro/Servicio prescriptor
 - Profesional creador de la ayuda / prescriptor del alojamiento
 - Régimen de entrada (AD, MP, PC, Solo alojamiento)
 - Fecha inicio del servicio

- Fecha fin del servicio (fecha de salida o último día del mes)
- Relación de personas beneficiarias del servicio (excluyendo la persona usuaria solicitante). Para cada una de las personas alojadas junto con el solicitante habrá que indicar:
 - Código SIAS del beneficiario 1-N
- Importe facturado
- Bolsa del servicio (Dato asociado a cada uno de los servicios/centros prescriptores)
- Proveedor del servicio
- Establecimiento
- Número de factura

Fichero mensual de la relación de los datos de alojamientos y los importes a facturar con la información del servicio derivador.

2.11 Recursos materiales asignados al contrato

La adjudicataria tendrá que adscribir los siguientes medios materiales, como mínimo:

- **Medios de transporte:** para el correcto desarrollo del presente contrato. Los licitadores tendrán que garantizar que en los casos en que no haya un acceso fácil o rápido en transporte público a los lugares objeto del control o de las inspecciones, haya suficiente disponibilidad de vehículos para los profesionales de los perfiles con más intensidad de desplazamientos de los equipos de seguimiento de las personas usuarias y de la calidad de los alojamientos. Se exige la asignación en el contrato de **4 vehículos (motocicletas o coches)** a disposición del personal de estos equipos para sus desplazamientos relacionados con el objeto del contrato (la adjudicataria podrá disponer de los vehículos adscritos al contrato tanto en régimen de propiedad como través otras fórmulas alternativas como renting o leasing).

En relación al distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico (DGT) de los vehículos, se exigirá que estos dispongan, como mínimo, del distintivo ECO (<https://sede.dgt.gob.es/es/vehiculos/distintivo-ambiental/>), sin perjuicio que los licitadores puedan ofertar como mejora vehículos con distintivo Cero Emisiones.

- **Al menos 7 ordenadores portátiles** para el trabajo fuera de la oficina para los profesionales de los equipos de seguimiento de las personas usuarias y de la calidad de los alojamientos con el software necesario y con acceso a internet y conexión directa a las plataformas, sistemas informáticos y bases de datos que permitan en tiempo real introducción, recepción, transmisión, gestión y explotación de datos, tareas de análisis y de elaboración y emisión informes desde cualquier punto (y que contemple sistemas de movilidad y de optimización y gestión eficiente del teletrabajo).
- **Al menos 7 smartphones** asignados al servicio para los profesionales de los equipos de seguimiento de las personas usuarias y de la calidad de los alojamientos, para estar continuamente en contacto con los diversos responsables (red de datos, llamadas, mensajes, etc.) con cámara fotográfica y mecanismos para la localización y geolocalización del personal que desarrollará las tareas de inspección o supervisión, con capacidad para desarrollar todas sus funciones desde cualquier punto de la ciudad.

- **Un sistema de información**, según las características y requerimientos de la cláusula 2.10 de este pliego, explotable vía una website a internet y aplicación informática diseñada para garantizar el seguimiento de la prestación del servicio, con el suficiente nivel de detalle, que incluya también los indicadores y datos indicados en la cláusula 3 de este pliego, accesible mediante contraseñas, al cual también tendrá acceso los servicios municipales y direcciones responsables incluidos en este contrato.
- **Un sistema de central de reservas disponibles las 24 horas del día**, todos los días del año, para atender y dar respuesta a cualquier emergencia. Es necesario un contacto telefónico directo, no se admite locución automática en ningún caso.

Estos recursos materiales, tendrán que ser, en lo posible, los más actuales disponibles al mercado en la hora de realizar la correspondiente oferta.

La cantidad total de recursos materiales se dimensionará para aquellas situaciones donde se precise el máximo número de recursos materiales, atendiendo siempre a criterios de minimización y de ahorro.

La adjudicataria dispondrá de los medios materiales necesarios para la conexión con los sistemas de información municipales, siendo los costes de conexión a cargo de la adjudicataria.

2.12 Recursos humanos asignados al contrato

El personal que la adjudicataria tiene que asignar al contrato, con los requisitos de experiencia, titulación y dedicación siguientes, será:

- Como mínimo un agente técnico de administración, titulado superior, encargado de la dirección del servicio y de distribuir, coordinar y controlar las tareas de los equipos, con una experiencia profesional mínima de 3 años en el sector de las agencias de viaje. Con dedicación plena (100% jornada laboral)
- Como mínimo un agente de administración para el control administrativo del servicio, con formación profesional de grado superior y una experiencia profesional mínima de 3 años en el sector de agencias de viajes. Con dedicación plena (100% jornada laboral)
- Como mínimo dos/dos telefonistas/recepcionistas con dominio del Catalán y Castellano y fluidez en inglés y francés, con formación profesional de grado superior y una experiencia en lugares similares de como mínimo 3 años. Para cada una de las lenguas se exigirá un nivel mínimo acreditado equivaliendo al B1 del marco europeo común de referencia de las lenguas, demostrable ya sea a través de certificados o títulos acreditativos. Con dedicación plena (100% jornada laboral)
- Como mínimo un administrativo para el control operativo de los procedimientos administrativos del servicio y de la facturación, para revisarlas y presentarlas sin duplicaciones ni ningún tipo de error al IMSS. Con dedicación plena (100% jornada laboral)
- 1 Coordinador para los dos equipos de seguimiento social de las personas usuarias y de la calidad de los alojamientos con experiencia mínima de 3 años

en dirección o coordinador de proyectos sociales y titulación específica en este ámbito (título universitario de licenciado o graduado al ámbito social: psicología, trabajo social, ciencias sociales o similares). Con dominio del Catalán y Castellano (se exigirá un nivel mínimo acreditado en las dos lenguas equivalente al B1 del marco europeo común de referencia de las lenguas, demostrable ya sea a través de certificados o títulos acreditativos). Dedicación plena (100% jornada laboral).

- Como mínimo 4 técnicos profesionales calificados polivalentes del ámbito social del equipo de seguimiento social del usuario (uno de ellos con perfil de educador/mediador), con experiencia mínima de 3 años y titulación específica en este ámbito (título universitario de licenciado o graduado al ámbito social: psicología, trabajo social, ciencias sociales o similares). Todos los miembros del equipo tienen que acreditar dominio del Catalán y Castellano (se exigirá un nivel mínimo acreditado en las lenguas equivalente al B1 del marco europeo común de referencia de las lenguas, demostrable ya sea a través de certificados o títulos acreditativos). Se valorará el dominio de lenguas extranjeras dentro de este equipo de seguimiento social: francés, inglés, árabe y urdú y, como condición especial de ejecución se exige que al menos 1 de los técnicos dominio el árabe o el urdú. Dedicación plena (100% jornada laboral).
- Como mínimo 1 técnico profesional calificado para la supervisión y revisión técnica de los alojamientos del ámbito de arquitectura, ingeniería o similar, con experiencia mínima de 3 años y titulación específica en este ámbito (título universitario de licenciado o graduado). Con dominio del Catalán y Castellano (se exigirá un nivel mínimo acreditado en las dos lenguas equivalente al B1 del marco europeo común de referencia de las lenguas, demostrable ya sea a través de certificados o títulos acreditativos). Con dedicación plena (100% jornada laboral).
- 1 profesional con perfil de analista de sistemas de información / analista de datos con una titulación universitaria de licenciado o graduado en los ámbitos de informática, ingeniería o similar, con una experiencia mínima de 3 años y una dedicación a jornada cumplida (100% de la jornada laboral)

Los equipos de Seguimiento Social del usuario y de Inspección Física y Material de los establecimientos se pueden integrar en la estructura de la adjudicataria o ser subcontratados por esta a entidades o empresas especializadas.

CLÁUSULA 3.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y EVALUACIÓN

3.1. Calidad de los servicios y de los alojamientos

El nivel de calidad de los establecimientos tiene que ser compatible con una vivienda o alojamiento digno y, por lo tanto, tiene que lograr los estándares de calidad establecidos en la normativa que regula los establecimientos y la actividad turística y otra normativa de vivienda. Las disposiciones que determinan este marco jurídico, en el caso de Cataluña, son la Ley 13/2002 de 21 de junio de Turismo de Cataluña y el Decreto 75/2020 de 4 de agosto de Turismo de Cataluña, que determinan las características y servicios mínimos que tienen que cumplir los establecimientos turísticos por categorías. Además del cumplimiento de los imperativos legales en

cuanto a las características y calidad de los servicios la adjudicataria tendrá que realizar comprobaciones periódicas para evaluar que los establecimientos sean efectivamente dignos para cumplir con el objetivo social del contrato y un informe periódico sobre la calidad de los establecimientos contratados. El IMSS, por su parte, se reserva también la potestad de supervisar dichos establecimientos para comprobar estos requisitos de calidad.

La verificación de la calidad y adecuación de los alojamientos para garantizar que estos son considerados físicamente dignos estará a cargo del equipo de profesionales de supervisión física y material de las instalaciones, condiciones y servicios de los alojamientos de la adjudicataria, bajo la coordinación del Responsable del contrato que podrá activar a su criterio los servicios de inspección municipales correspondientes.

3.2. Indicadores

La lista completa de indicadores del presente contrato de servicios se recogerá según las instrucciones que realicen los servicios del IMSS implicados y se informará debidamente antes del inicio del contrato.

A continuación, se presentan los indicadores básicos respecto a los datos de perfil de las personas usuarias:

- Personas solas / Núcleos familiares
- Hombres / Mujeres / No binarios/ Menores
- Nacionalidades
- Tiempo de estancia
- Servicio derivador
- Jóvenes solos (18 a 25 años)
- Número de expulsiones, causas y a propuesta de quién (adjudicataria, establecimiento, equipos municipales)
- Incidencias de las personas usuarias y tipología, reflejando problemas como: no se presenta, expulsión, negativa a salir, abandono,...

Tal como se indica en la cláusula 2.9.1 del presente pliego, será necesario llenar un documento en formato Excel, posteriormente por medio de una aplicación informática, de los datos de las personas usuarias y de los servicios contratados.

3.3. Informes

La adjudicataria presentará, en la forma que el IMSS determine, informes mensuales de indicadores de actividad. El informe mensual tiene que contener como mínimo:

- Agrupado por cada servicio municipal derivador:
 - Número de pernoctaciones a lo largo de todo el mes a que haga referencia el informe mensual correspondiente.
 - Tipología de pernoctación y servicios complementarios producidos durante todo el mes a que haga referencia el informe mensual correspondiente.
 - Altas y bajas de las personas usuarias producidas durante el mes a que haga referencia el informe mensual correspondiente.
 - Perfil de las personas usuarias que se encuentren alojados el último día del mes a que haga referencia el informe mensual correspondiente.

El informe mensual se librará durante la primera semana del mes siguiente.

Para reportar esta información al IMSS, la adjudicataria recogerá la información en una aplicación informática diseñada para garantizar el seguimiento de la prestación del servicio y de las personas usuarias beneficiarios, a la cual el IMSS también tendrá acceso.

Mensualmente el equipo de seguimiento social de la adjudicataria elaborará los informes de seguimiento sociales periódicos para los servicios municipales derivadores en caso de alojamientos superiores a 15 días o de las personas o familias que se indiquen expresamente o que la adjudicataria o el establecimiento detecte, necesidades no cubiertas, posibles dificultades o conflictos.

Anualmente, la adjudicataria tendrá que presentar una memoria-evaluación del desarrollo global de su trabajo y de los resultados cualitativos y cuantitativos del servicio prestado. La mencionada memoria se librará antes del mes de marzo posterior a la finalización de cada año.

Así mismo, la adjudicataria presentará trimestralmente un informe de auditoría técnica sobre los resultados del plan de seguimiento de inspección física y material de las instalaciones, condiciones y servicios de los alojamientos realizados que tendrán que ser validados por el Responsable del contrato

El sistema de recogida de indicadores de actividad y de evaluación se adaptará, tanto por el contenido como por la periodicidad, a los que el IMSS establezca con carácter mensual.

La adjudicataria tendrá que aportar toda la información y documentación que se requiera para garantizar el seguimiento y evaluación de este servicio al IMSS en el calendario que este determine.

La adjudicataria tendrá que garantizar la coordinación con las personas responsables municipales que estipule el IMSS.

3.4. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

La adjudicataria tendrá que recoger el grado de satisfacción y la valoración de las personas usuarias respecto a la atención recibida en relación a las obligaciones mínimas establecidas en este pliego.

La adjudicataria tendrá que recoger la información mediante formularios que, como mínimo, tiene que ser en catalán, castellano, inglés, francés, urdú y árabe.

La adjudicataria tendrá que elaborar anualmente un informe de grado de satisfacción que tendrá que contener como mínimo:

- Grado de satisfacción expresado por las personas usuarias (mayores y menores de edad) por la atención recibida, diferenciando entre el grado de satisfacción expresado por las personas mayores de edad, por los niños (0 a 11 años) y adolescentes (12 a 17 años); y agrupado por establecimientos.
- Reclamaciones y sugerencias: número y descripción.
- Vaciado y sistematización del formulario de valoración del servicio que se tiene que rellenar en la salida (adjuntando copia de las hojas), diferenciando entre las personas mayores de edad, los niños (0 a 11 años) y los adolescentes (12 a 17 años).

Si las personas usuarias comunican alguna queja al servicio municipal derivador, este tendrá que transmitir a la adjudicataria la queja recibida. En estos casos, la adjudicataria tendrá que presentar al servicio municipal referente una propuesta de respuesta. En caso de que la queja llegara directamente al establecimiento, la adjudicataria tendrá que garantizar que el establecimiento responda la queja presentada y enviar una copia al IMSS.

3.5. Garantía de plazas

Dado que la provisión de establecimientos de alojamiento (hoteles, hostales, pensiones, residencias, apartamentos, viviendas de uso turístico, albergues, casas de colonias, pisos compartidos, viviendas en régimen de arrendamiento temporal y otros alojamientos temporales) se priorizan en la ciudad de Barcelona y, si no es posible, en las cercanías (hasta un máximo equivalente a los municipios incluidos dentro de la zona 1 de la red de transportes metropolitanos de Barcelona, y excepcionalmente a municipios incluidos al resto de zonas tarifarias de la red de transportes metropolitanos de Barcelona² (ver cláusula 2.5), es necesario garantizar plazas a petición de los servicios municipales derivadores.

En caso que no se provea la plaza solicitada o se provea con retraso, los servicios municipales referentes o derivadores o departamentos similares que asuman sus funciones en caso de reorganización de la estructura municipal, podrán instar la imposición de una penalización de acuerdo con aquello establecido al PCAP.

Para estimar por parte de la adjudicataria el volumen de servicios de alojamiento y manutención necesarios anualmente para garantizar adecuadamente las plazas a lo largo del año se puede partir del cuadro de demanda actual prevista:

Dirección/Servicio	Servicio	Tipología de estancia	Número de estancias 2022 (estimación)
Departamento de Coordinación de los Centros de Servicios Sociales y Relación con el Territorio	CSS	Solo alojamiento (NA)	388.118
		Alojamiento y almuerzo (AE)	9.238
		Alojamiento y media pensión (MP)	21.497
		Alojamiento y pensión completo (PC)	76.610
Dirección de Servicios de Atención a la Infancia y SARA	SARA	Solo alojamiento (NA)	0
		Alojamiento y almuerzo (AE)	1.054
		Alojamiento y media pensión (MP)	118
		Alojamiento y pensión completo (PC)	9.036
Departamento de Urgencias y Emergencias Sociales	CUESB	Solo alojamiento (NA)	1.070
		Alojamiento y almuerzo (AE)	1.042
		Alojamiento y media pensión (MP)	686
		Alojamiento y pensión completo (PC)	2.885
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo	SEIS + SASSEP + SISFAM +SDI	Solo alojamiento (NA)	89.426
		Alojamiento y almuerzo (AE)	3.478
		Alojamiento y media pensión (MP)	11.191

	Alojamiento y pensión completo (PC)	76.133
--	-------------------------------------	--------

CLÁUSULA 4. COORDINACIÓN ENTRE La ADJUDICATARIA Y EL IMSS

En cuanto a la gestión de solicitudes y alojamientos concretos y al seguimiento posterior de las personas usuarias, cada uno de los servicios municipales referentes nombrará unos profesionales prescriptores encargados del seguimiento de las personas usuarias beneficiarias en coordinación con la adjudicataria.

En cuanto al seguimiento global del contrato se hará un mínimo de dos reuniones al año entre la dirección de la adjudicataria y la Gerencia y el equipo directivo del IMSS de los servicios detallados en la cláusula 2.7 de este pliego, o Áreas, Gerencias u organismos que asuman sus funciones en caso de reorganización de la estructura municipal.

La adjudicataria, en el plazo de dos meses desde el inicio del contrato, tendrá que diseñar un plan consensuado de coordinación y seguimiento del servicio entre todas las partes implicadas con mecanismos y canales de comunicación y espacios periódicos de encuentro y de análisis conjunto tanto a nivel de dirección como a nivel técnico, donde se haga un seguimiento de la evolución de la prestación de los servicios, planteamiento de problemas reiterados en los servicios e investigación conjunta de soluciones en un proceso de mejora continua de la calidad.

El equipo de seguimiento de la adjudicataria tiene que concretar estos mecanismos y canales y presentar una propuesta de organización y planificación de esta coordinación en los tres primeros meses de funcionamiento del servicio, incorporando:

- Mecanismos de coordinación y propuesta de tablas de coordinación entre las diversas partes (servicios derivadores – equipo de seguimiento de la adjudicataria).
- Establecimiento de los canales de comunicación entre todas las partes.
- Calendarios de trabajo compartido con una reunión semestral de coordinación como mínimo.
- Utilización de técnicas de dinamización de equipos y de grupos de mejora como el *focus group* (Grupo focal) con la participación de todos los actores (y de las personas usuarias, en los casos que se determine) u otras técnicas de estímulo de ideas.
- Utilización de técnicas de grupos de mejora o similares para mejorar la calidad de los servicios o los sistemas de control.
- Sistema de recogida de las propuestas y acuerdos de mejoras en la prestación, gestión y control de los servicios domiciliarios producidas en el proceso de mejora continua de la calidad

CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

La adjudicataria tendrá que llevar a cabo la gestión objeto del contrato con la debida diligencia y asumir, con independencia de las obligaciones derivadas de otras cláusulas de este pliego, las siguientes obligaciones:

- Disponer de una organización adecuada para ejecutar, con eficacia y eficiencia, las funciones objeto del contrato.
- Garantizar el normal funcionamiento y la continuidad de la gestión, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente pliego.
- Facilitar el seguimiento de la correcta gestión del contrato a las Gerencias y Órganos del IMSS competentes en la materia y que constan en la cláusula 3 de este pliego.
- Garantizar la continuidad del servicio durante la vigencia del contrato.
- Comunicar cualquier incidencia que pueda lesionar, perjudicar o entorpecer el funcionamiento del servicio.
- Canalizar hacia el IMSS, a través de la Gerencia del IMSS, cualquier demanda de representación del servicio en los medios de comunicación y no comprometer a participar sin la conformidad del IMSS, tal y como se establece en la cláusula 9 de este pliego.
- Aportar, con carácter mensual, un listado en el cual se especifiquen el número de estancias efectivas por cada departamento indicando la fecha de solicitud, el código de reserva, la tipología de estancia, el nombre del establecimiento y los servicios complementarios.
- Aportar, con carácter mensual, un cuadro de mando que recoja los principales indicadores de evolución del servicio y un listado de incidencias por Dirección, Servicio municipal referente y Responsable del contrato.
- Presentar los informes y memorias especificados en la cláusula 3 de este pliego.
- Diseñar, en el plazo de dos meses desde el inicio del contrato, un plan consensuado de coordinación y seguimiento del servicio entre todas las partes implicadas con mecanismos y canales de comunicación y espacios periódicos de encuentro y de análisis conjunto tanto a nivel de dirección (reuniones bianuales) como con nivel técnico (con frecuencia trimestral, como mínimo) de la evolución de la prestación de los servicios.

CLÁUSULA 6. CONTROL DE LOS PRECIOS APLICADOS

Dentro de las obligaciones de la adjudicataria está la de conseguir en cada alojamiento las mejores condiciones.

En cuanto a los precios, cuando la adjudicataria disponga de tarifas no publicadas u ofertas de alojamientos, intermediarios de alojamientos u otros canales de compras que mejoren las ofertas publicadas, tiene la obligación de suministrarlas.

El IMSS podrá efectuar de forma aleatoria auditorías de precios aplicados. En estos casos se solicitará a la adjudicataria la documentación de una reserva concreta, y esta tendrá que librar copia del pedido, copia de la factura presentada al IMSS y copia de la factura presentada por el prestamista del servicio (hotel, pensión, etc.) a la adjudicataria o cualquier otro sistema que acredite el importe pagado por la adjudicataria objeto de auditoría. El importe facturado por la adjudicataria al IMSS y el importe facturado por el prestamista del servicio a la adjudicataria tendrán que ser coincidentes (comisión cero).

Además de la potestad del IMSS de realizar auditorías de precios aplicados, la adjudicataria tendrá que encargar anualmente una Auditoría Técnico-Financiera externa periódica de precios.

Esta auditoría se basará en el estudio de precios de los establecimientos, niveles de precios de mercado, precios realmente facturados y rebajas obtenidas en los precios

en el proceso de negociación de la adjudicataria con los establecimientos de su cartera.

Para mantener la información actualizada a lo largo de la vigencia del contrato sobre los precios de mercado de los alojamientos de manutención y de los servicios complementarios que ayude al órgano de contratación a conocer la realidad económica del mercado y a verificar si los precios que se aplican en la facturación corresponde a esta realidad y sean efectivamente los pactados por la adjudicataria con los establecimientos como precios normales de mercado, se realizará una auditoría técnica financiera del servicio con cuyo objeto.

Este estudio incorporará un análisis muestral de la cartera de alojamientos de la adjudicataria para confirmar que los precios de los alojamientos se corresponden con los anexos de facturación. El objetivo de este análisis es el de contrastar los precios pactados con la adjudicataria, la coincidencia con los facturados y la comparativa con los oficiales de los establecimientos, para valorar el nivel de consecución de rebajas sobre este último.

Para la realización de la auditoría la adjudicataria propondrá tres entidades de entre las cuales el IMSS seleccionará la que finalmente elaborará el estudio.

La auditoría externa tendrá alcance anual e irá a cargo de la adjudicataria.

CLAUSULA 7. SEGURIDAD

El Instituto Municipal de Informática (en adelante IMI), como Organismo Autónomo de carácter administrativo de la Administración Local dependiente del Ayuntamiento de Barcelona y responsable de la Seguridad de los Sistemas de Información, ha adoptado como marco de referencia el conjunto de buenas prácticas internacionalmente reconocidas que desarrolla la norma ISO-27002:2013. Este organismo posa especial énfasis en el cumplimiento de las obligaciones legales que se derivan de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, de la Ley 39/2015 en todo aquello que hace referencia al acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, así como del resto del ordenamiento jurídico que sea de aplicación.

Por lo que respecta a los aspectos propios de seguridad cuando por el objeto del contrato sea de aplicación, se tendrá especial cura de prever que los productos finales cumplan con lo que establece el RD 311/2022 de 3 de mayo por el cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Dado que el sistema de información gestionará y almacenará datos de diversa tipología y que, en todo caso, incluirá datos especialmente sensibles o protegidos, la adjudicataria tendrá que garantizar que este cumple con el nivel de seguridad MEDIO y permite el cumplimiento de los requerimientos de protección de datos establecidos en el PCAP.

La adjudicataria tiene que velar por el cumplimiento de la legislación vigente aplicable al objeto del contrato y especialmente por lo que se refiere a la protección de datos de carácter personal.

A las diferentes secciones de esta cláusula se hace referencia al IMSS, Administración Municipal e IMI indistintamente. De conformidad con sus estatutos se tiene que entender que el IMI actúa a los efectos de este contrato en nombre y representación

del IMSS y de la Administración Municipal, en cuanto a los ficheros, sistemas de información y/o infraestructuras de las que no sea directamente titular.

7.1 Responsable de seguridad

La adjudicataria nombrará un Responsable de Seguridad, el cual tendrá que velar por el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Actuar de interlocutor único para todos los aspectos de seguridad del contrato.
- Garantizar que todos los servicios prestados por la adjudicataria al IMSS se realizan según el modelo y requerimientos de seguridad establecidos por el IMI y siguiendo la normativa de seguridad vigente.
- Garantizar y liderar dentro de su organización la correcta implantación de los niveles de seguridad y sus correspondientes medidas (técnicas, organizativas y jurídicas), así como las directrices en materia de seguridad establecidas por el IMI.
- Asegurar que todo el personal de la adjudicataria que prestará servicios al IMSS, pase por un plan de concienciación y formación en materia de seguridad.
- Informar a su personal sobre cualquier obligación a la que la adjudicataria esté sometida por contrato, formar a su personal en las políticas e instrucciones de la Administración Municipal en caso de que les sea de aplicación y hacer firmar a su personal un documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información y protección de datos de carácter personal de la Administración Municipal.
- Mantener actualizada, y en todo momento disponible, una lista de las personas adscritas a la ejecución del contrato donde se indicará la fecha en qué recibieron la formación en política e instrucciones de la Administración Municipal, así como el documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información.

7.2 Confidencialidad

La adjudicataria está obligada a no difundir y a guardar el más absoluto secreto de toda la información a la cual tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a suministrarla solo al personal autorizado por el IMSS.

La adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer como consecuencia de la participación en la presente licitación, o, con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrán copiar o utilizar como finalidad diferente a las que la información tiene designada.

Cuando el objeto del contrato sea la construcción y/o el mantenimiento de Sistemas de Información y/o Infraestructuras Tecnológicas, el deber de secreto también incluirá los componentes tecnológicos y medidas de seguridad técnicas implantadas en los mismos.

La adjudicataria será responsable de las violaciones del deber de secreto que se puedan producir por parte del personal a su cargo. Así mismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte del personal participando en el desarrollo del contrato.

Una vez finalizada el presente contrato, la adjudicataria se compromete a destruir con las garantías de seguridad suficientes o devolver toda la información facilitada por el IMSS así como cualquier otro producto obtenido como resultado del presente contrato.

7.3 Software y metodología de desarrollo

La adjudicataria, dispondrá del software necesario y usará la metodología implantada por el Instituto Municipal de Informática (IMI) para el desarrollo de las integraciones con los sistemas corporativos del IMSS requeridas en la cláusula 2.10.4 de este pliego.

Si la Administración Municipal lo considera necesario, se podrá instalar software en los equipos de la adjudicataria, siempre bajo la responsabilidad de la empresa contratada, con el fin de obtener una correcta prestación de los servicios contratados. Las licencias de software necesarias para desarrollar el servicio irán a cargo de la adjudicataria.

La Administración Municipal continuará siendo la propietaria o, en su caso, titular de los derechos de propiedad intelectual que le correspondan sobre el software y bases de datos instalado en las máquinas de la adjudicataria, sin que la correspondiente licencia de uso suponga transferencia o cesión, total o parcial de la titularidad, ni autorización por su utilización con una finalidad diferente a la definida en el contrato de prestación de servicios.

La adjudicataria dará a conocer a todo el personal adscrito a la prestación de los servicios, el contenido de esta cláusula respecto al software, sistemas operativos y bases de datos cedidas por la Administración Municipal, su obligación respecto a:

- No reproducirlos.
- No transmitirlos a otro sistema.
- No modificar, adaptar, ceder, ni realizar cualquier otra actividad sobre el software cedido, sin la autorización de la Administración Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposición de otras personas diferentes a las autorizadas.
- Hacer uso de ellos única y exclusivamente para las tareas encomendadas, incluidas en los servicios contratados.

7.4 Auditoría

El IMI, como responsable de seguridad, podrá auditar que la adjudicataria vele por la calidad de su servicio. Se contemplan dos tipos de auditorías:

- Auditoría de seguridad periódica/planificada: el IMI podrá realizar auditorías de seguridad planificadas para verificar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad, de la oferta de la adjudicataria.

- Auditoría sobrevenida: adicionalmente el IMI podrá efectuar más auditorías que las planificadas sobre el servicio que se está prestando.

En todos aquellos casos en que el IMI decida la realización de una auditoría desde las instalaciones de la adjudicataria, esta tendrá que garantizar a la IMI el acceso necesario, incondicional e irrevocable a los documentos existentes que estén relacionados con el alcance de la auditoría.

La adjudicataria proporcionará la asistencia y la información que requieran las auditorías, sin cargo adicional por el IMI.

La realización de la auditoría en ningún momento eximirá la adjudicataria del cumplimiento de los compromisos derivados de la prestación de los servicios.

A la finalización de la auditoría, se revisarán los resultados y se elaborará un plan de acción para corregir las desviaciones y/u observaciones detectadas. El conjunto del resultado será firmado por ambas partes.

La adjudicataria, de acuerdo con el calendario establecido en el plan de acción, se compromete a llevar a cabo las actividades establecidas en el plan de acción. El IMI podrá verificar que el plan de acción se ha implementado correctamente.

7.5 Gestión de Incidentes

La adjudicataria informará al IMI-Seguridad de cualquier incidente de seguridad, siguiendo el Procedimiento de Notificación y Gestión de Incidencias de Seguridad TIC del Ayuntamiento de Barcelona establecido por el IMI.

La adjudicataria colaborará con el IMI-Seguridad en la resolución de cualquier incidente producido en su entorno, proporcionando todas las evidencias requeridas.

7.6 Dimensionado/gestión de capacidades

La adjudicataria dispondrá del personal necesario con el nivel profesional y conocimiento de las materias y requisitos pedidos en esta cláusula para la prestación técnica del servicio de forma adecuada.

7.7 Acceso a la información

La adjudicataria tiene prohibido incorporar los datos obtenidos del IMSS a otros sistemas o apoyos sin autorización expreso y tendrá que cumplir con las medidas de seguridad establecidas por la IMI.

7.8 Análisis forenses

La ejecución de análisis forenses es responsabilidad exclusiva de la IMI-Seguridad. La adjudicataria tendrá que colaborar proporcionando la información requerida y el conocimientos de las plataformas y tecnológicos que hagan falta. Las peticiones de colaboración se realizarán a través de los procedimientos que se acuerden entre IMI-Seguridad y la adjudicataria.

7.9 Control de acceso

Acceso Local

La adjudicataria tendrá que proteger las estaciones de trabajo y se compromete a cumplir las siguientes condiciones:

- La información revelada a quien intenta acceder tiene que ser la mínima imprescindible. Los diálogos de acceso proporcionarán únicamente la información indispensable.
- El número de intentos permitidos será limitado, bloqueando la oportunidad de acceso una vez efectuados un cierto número de fallos consecutivos.
- Se registrarán los accesos con éxito, y los fallidos.
- El sistema informará al usuario de sus obligaciones inmediatamente después de obtener el acceso.
- Se informará al usuario del último acceso efectuado con su identidad.

7.10 Gestión del Personal

Deberes y obligaciones del personal

El Jefe de Proyecto de la adjudicataria llevará a cabo de forma correcta la gestión del personal y los aspectos relacionados con la seguridad de la información.

La adjudicataria está obligada a implantar y dar a conocer a su personal los mecanismos y controles necesarios para garantizar la accesibilidad, la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de la información del IMSS, y de darlos a conocer a su personal.

El Jefe de Proyecto de la adjudicataria, antes del inicio de la prestación del servicio objeto del contrato, tendrá que notificar a su personal cualquier obligación a la que la adjudicataria esté sometida por contrato y formar a su personal en la política e instrucciones del IMSS que les sean de aplicación.

El Jefe de Proyecto tendrá que informar a todo el mundo que preste servicios dentro del marco del contrato, de los deberes y responsabilidades de su puesto de trabajo en materia de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal, especificando las medidas disciplinarias al hecho que corresponda y hacer firmar a su personal un documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información y protección de datos de carácter personal del IMSS.

El Jefe de Proyecto de la adjudicataria tendrá que mantener actualizada, y en todo momento disponible, una lista de las personas adscritas a la ejecución del contrato donde se indicará la fecha en qué recibieron la formación en política e instrucciones del IMSS, así como el documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información.

El documento de aceptación de las obligaciones firmado por las personas adscritas a la ejecución de este contrato será entregado al responsable del contrato del IMSS, antes de ser dados los permisos para acceder a los Sistemas de Información municipales o bien antes de ser facilitada la información para el correcto cumplimiento del servicio contratado, y restará en poder de la adjudicataria que tendrá que presentarlos cuando sean requeridos por la IMSS.

Se contemplará el deber de confidencialidad respecto de los datos a las que tenga acceso, tanto durante el periodo de duración del contrato, como posteriormente a su terminación.

La adjudicataria tendrá que mantener disponible en todo momento la información o trabajos resultantes del objeto del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento de las medidas y controles previstos en esta cláusula.

Formación y concienciación

La adjudicataria realizará las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal sobre su papel y responsabilidad respecto a la seguridad de los sistemas. Se recordará regularmente:

- Instrucción sobre el uso de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación por parte del personal al servicio del Ayuntamiento de Barcelona.
- Normativa de seguridad relativa al buen uso de los sistemas.
- Normativa de identificación y comunicación de incidentes, actividades o comportamientos sospechosos que tengan que ser reportados para su tratamiento por personal especializado.

La adjudicataria habrá de formar regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en particular en relación a configuración de sistemas, detección y reacción a incidentes, y gestión de la información y datos personales en cualquier tipo de apoyo.

El IMSS podrá pedir evidencias de las diferentes acciones de formación y concienciación que la adjudicataria ha realizado sobre el personal asignado a la ejecución del contrato.

7.11 Comunicaciones externas

La adjudicataria dispondrá de los medios materiales y el hardware necesario para la conexión con los Sistemas de Información de la Administración Municipal, siendo los costes de conexión a cargo de la adjudicataria.

La conexión se realizará siguiendo los protocolos de seguridad para las comunicaciones externas establecidos por la Administración Municipal.

La adjudicataria será la responsable de custodiar correctamente los certificados digitales librados por la interconexión segura de redes y de pedir su revocación una vez finalizada la prestación del servicio. Así mismo, será responsable subsidiario del uso de los certificados personales individuales librados a sus empleados por el desarrollo del producto o servicio.

7.12 Protección del puesto de trabajo

Puesto de trabajo vacío

La adjudicataria tendrá que establecer una política de “mesas limpias” respecto a la documentación del IMSS. Únicamente se podrá disponer del material requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

El material tendrá que quedar guardado en un espacio cerrado cuando no se esté utilizando.

Bloqueo del puesto de trabajo

La adjudicataria garantizará que sus equipos se bloquearán al cabo de un tiempo prudencial de inactividad, requiriendo una nueva autenticación del usuario para retomar la actividad.

Protección de equipos

La adjudicataria se compromete a que si los equipos se utilizan fuera del puesto de trabajo, estos estarán protegidos adecuadamente contra accesos no autorizados en caso de pérdida o robo.

Sin perjuicio de las medidas generales que los afecten, se requiere a la adjudicataria que lleve un inventario de equipos junto con una identificación de la persona responsable del mismo y un control regular que estos están positivamente bajo su control. Los/las usuarios/se tendrán que disponer de un canal de comunicación para informar al servicio de gestión de incidentes de pérdidas o robos, que tendrán que ser comunicadas al IMI.

Se evitará, en lo posible, que el equipo contenga claves de acceso remoto a la organización. Se considerarán claves de acceso remoto aquellas que habiliten un acceso a otros equipos de la organización, u otros de naturaleza análoga.

Adicionalmente, los equipos tendrán que disponer de:

- Solución antivirus actualizada a la última versión y configurada para que realice análisis regulares del equipo.
- Política de actualización que instale los últimos parches de seguridad en un tiempo razonable, priorizando aquellas actualizaciones críticas.
- Firewall habilitado restringiendo el tráfico entrante al equipo al mínimo necesario.

Medios alternativos

La adjudicataria garantizará la existencia y disponibilidad de medios alternativos de tratamiento de la información en caso que fallen los medios habituales. Estos medios alternativos tendrán que estar sujetos a las mismas garantías de protección. Igualmente, se tendrá que establecer un tiempo máximo para que los equipos alternativos entren en funcionamiento.

7.13 Protección de los Apoyos Informáticos

La adjudicataria tendrá que gestionar los apoyos informáticos con información del IMSS siguiendo las siguientes pautas:

Etiquetado

La adjudicataria se compromete a etiquetar los apoyos de información de forma que, sin revelar su contenido, se indique el nivel de seguridad de la información contenida de mayor calificación. Los/las usuarios/se tienen que estar capacitados para entender el significado de las etiquetas, bien mediante simple inspección, bien mediante el recurso a un repositorio que lo explique.

Criptografía

Cualquier información corporativa que requiera ser cifrada a su ubicación de almacenamiento, en particular a todos los dispositivos extraíbles del tipo CD, DVD, discos USB, u otros de naturaleza análoga, tienen que seguir los estándares de seguridad, custodia y protección de las claves establecidos por IMI-Seguridad.

Cualquier requerimiento criptográfico de plataformas que se tengan que producir con la información municipal o corporativa, la adjudicataria tendrá que presentarlas para ser validadas por IMI-Seguridad y/o seguir los estándares y normas del IMI.

Transporte

La adjudicataria garantizará que los dispositivos permanecen bajo control y que satisfacen los requisitos de seguridad mientras están siendo desplazados de un lugar a otro. La adjudicataria garantizará que se sigue el procedimiento de transporte, de forma que se tendrá que disponer de un registro de salida que identifique al transportista que recibe el apoyo para su traslado y de un registro de entrada que identifique al transportista que lo entrega, conjuntamente con un procedimiento rutinario que cuadre las salidas con las llegadas y eleve las alarmas pertinentes cuando se detecte algún incidente.

Borrado y destrucción

La adjudicataria tendrá que seguir los estándares y normas de la IMI respecto al borrado y destrucción de soportes de información. Se aplicará a todo tipo de equipos susceptibles de almacenar información, incluyendo medios electrónicos y no electrónicos. Los soportes que tengan que ser reutilizados para otra información o liberados a otra organización tendrán que ser objeto de un borrado seguro de su contenido. Se tendrán que destruir de forma segura los soportes en caso de que la naturaleza del soporte no permita un borrado seguro o cuando así lo requiera el procedimiento asociado al tipo de información contenida, haciendo uso de los productos certificados por el IMI.

Periódicamente y según las necesidades de recurrencia de estas actividades, se tendrá que informar y librar al responsable del contrato el certificado de destrucción correspondiente, donde quedará especificado como mínimo, el identificador de los activos, el método de borrado y/o destrucción empleado, la fecha de la actividad y el destino de los activos.

7.14 Protección de la Información

Limpieza de documentos

La adjudicataria dispondrá de un procedimiento de limpieza de documentos, el cual retirará de estos toda la información adicional contenida en campos ocultos, metadatos, comentarios o revisiones anteriores, excepto cuando esta información sea pertinente para el receptor del documento.

Esta medida será especialmente relevante cuando el documento se difunda ampliamente, como cuando se ofrezca al público en un servidor web u otro tipo de repositorio de información.

7.15 Protección del correo electrónico

En el caso de que la adjudicataria haga uso de su correo electrónico corporativo para gestionar información del IMSS, lo habrá proteger frente a amenazas que le son propias:

- La información distribuida por medio de correo electrónico, se protegerá, tanto en el cuerpo de los mensajes, como en los anexos.
- Se protegerá la información de enrutamiento de mensajes y establecimiento de conexiones.
- No se permitirá la redirección a dominios de correos públicos fuera del correo corporativo de la adjudicataria.
- Se protegerá a la organización frente a problemas que se materializan por medio del correo electrónico, en concreto:
 - Correo no solicitado (spam)
 - Programas nocivos, constituidos por virus, gusanos, troyanos, espías, u otros de naturaleza análoga
 - Código móvil de tipo applet.
- La adjudicataria establecerá políticas de uso del correo electrónico que incluirá como mínimo:
 - Limitaciones al uso como apoyo de comunicaciones privadas.
 - Realizar actividades de concienciación y formación relativas al uso del correo electrónico para su personal, por ejemplo para detectar casos de malware o phishing.

Si el IMSS considera que la información tratada por el contrato es bastante sensible, facilitará a la adjudicataria un correo electrónico del IMSS el cual se convertirá en el cauce de comunicación entre la adjudicataria y el IMSS.

7.16 Protección de las instalaciones

Las instalaciones de la adjudicataria tendrán que disponer de ciertas condiciones de seguridad física:

- En caso de almacenar información del IMSS, disponer de las medidas de seguridad pertinentes para evitar los accesos físicos a los repositorios de información, según la sensibilidad de dicha información.
- Garantizar que la información del IMSS no pueda ser visible y/o audible desde el exterior de las instalaciones.

7.17 Gestión de excepciones

Cualquier excepción en los anteriores apartados de esta cláusula no recogida en el presente documento en el momento de la contratación o que ocurra durante la ejecución del servicio, tendrá que ser comunicada por medio de los canales oficiales a IMI-Seguridad para su correspondiente tratamiento y valoración. Se tendrá que presentar de forma clara y concisa el objeto de la excepción así como la modificación deseada por el solicitante con su debida justificación.

7.18 Administración de los sistemas información

Autorización de los usuarios/se de los sistemas

Perfilado de los usuarios/se

Las autorizaciones tienen que seguir un modelo RBAC (*Role Based Access Control*) que tendrá que ser validado por los responsables tecnológicos de la plataforma y por IMI-Seguridad.

El modelo propuesto tendrá que cumplir con los siguientes principios:

- Segregación de funciones, de forma que se exija la concurrencia de dos o más personas para realizar tareas críticas, anulando la posibilidad que un solo individuo autorizado pueda abusar de sus derechos para cometer alguna acción ilícita.
- Mínimo privilegio, los privilegios de cada usuario se reducirán al mínimo estrictamente necesario para cumplir sus obligaciones.
- Necesidad de conocer los privilegios, se limitarán de forma que los usuarios/as solo accederán al conocimiento de aquella información requerida para cumplir sus obligaciones.
- Capacidad de autorización, solo y exclusivamente el personal con competencia de autorización, podrá conceder, alterar o anular la autorización de acceso a los recursos, conforme a los criterios establecidos por su responsable.

La gestión de permisos tendrá que ser en base a perfiles y roles, pudiendo un usuario tener múltiples perfiles. Los/las usuarios/as solo podrán acceder a aquellas funciones que tengan expresamente autorizadas. La implementación tiene que permitir la implementación de matrices de segregación de funciones y la agilidad en la administración de estos permisos.

Para facilitar la administración se tendrán que poder gestionar los permisos mediante perfiles (roles) de seguridad. Entendiendo como perfil o rol una entidad que da acceso a una serie de operaciones.

Bajo la premisa de estos criterios generales, la adjudicataria tendrá que diseñar el conjunto de permisos y autorizaciones requeridos por los sistemas de información

implementados, en base al documento 'Plano de Autorizaciones'. Este documento será revisado y actualizado por la adjudicataria para incluir nuevos puntos a tratar o adaptaciones de los puntos existentes.

7.19 Inventario de activos

La adjudicataria tendrá que mantener un inventario actualizado de todos los elementos del sistema, detallando su naturaleza e identificando a su responsable; es decir, la persona que es responsable de las decisiones relativas al mismo.

7.20 Configuración de seguridad

La adjudicataria tendrá que configurar los equipos previamente a su entrada en operación, de forma que:

- Se retiren cuentas y contraseñas estándares.
- Se aplicará la regla de "mínima funcionalidad":
 - El sistema tiene que proporcionar la funcionalidad requerida porque la organización consiga sus objetivos y ninguna otra funcionalidad más.
 - No proporcionará funciones gratuitas, ni de operación, ni de administración, ni de auditoría, reduciendo de esta forma su perímetro al mínimo imprescindible.
 - Se eliminará o desactivará mediante el control de la configuración, aquellas funciones que no sean de interés, no sean necesarias, e incluso, aquellas que sean inadecuadas al fin que se persigue.
- Se aplicará la regla de "seguridad por defecto":
 - Las medidas de seguridad serán respetuosas con el usuario y protegerán a este, salvo que se exponga conscientemente en un riesgo.
 - Para reducir la seguridad, el usuario tiene que realizar acciones conscientes.
 - El uso natural, en los casos que el usuario no ha consultado el manual, será un uso seguro.

7.21 Mantenimiento

La adjudicataria tendrá que mantener el equipamiento físico y lógico que constituye el sistema y/o infraestructura administrada.

La política de actualizaciones está basada en el nivel de criticidad de la vulnerabilidad valorada según la última versión publicada del estándar público CVSS (Common Vulnerability Scoring System), según el nivel de CVSS las actualizaciones para la corrección de vulnerabilidades se tendrán que producir dentro de unos plazos específicos (en función del nivel de exposición, la criticidad de la vulnerabilidad y la criticidad del activo afectado), detallados en la tabla siguiente:

Nivel de exposición	
Expuesto en internet	No expuesto a internet

		Críticidad del activo		Críticidad del activo	
		Crítico	No crítico	Crítico	No crítico
Críticidad vulnerabilidad	CVSS <=3	20 días	40 días	40 días	40 días
	3 < CVSS <= 6	5 días	1 mes	20 días	20 días
	6 < CVSS <=8	1 día	5 días	5 días	5 días
	CVSS > 8	1 día	2 días	1 día	5 días

El proveedor se tendrá que involucrar en todo el ciclo de vida de las vulnerabilidades, desde su detección hasta la mitigación de esta. Tendrá que tener un seguimiento proactivo de las vulnerabilidades que se puedan producir con un seguimiento continuo del anuncio de defectos, manteniendo el contacto con los fabricantes para tener conocimiento de las posibles soluciones que este proponga para corregirlas.

7.22 Cifrado de datos

Cualquier información corporativa que requiera ser cifrada en su ubicación de almacenamiento (y por tanto, queda excluido la encriptación por tráfico en las comunicaciones) tiene que seguir los estándares de seguridad y la custodia y protección de las claves que establece IMI-Seguridad. IMI-Seguridad tiene que asegurar la disponibilidad de la información a los propietarios de esta dentro del Ayuntamiento. IMI-Seguridad custodiará las claves de cifrado.

Cualquier requerimiento criptográfico de plataformas que se tengan que producir referentes con la información municipal o corporativa, el proveedor tendrá que presentarlas para ser validadas por IMI-Seguridad y/o seguir los estándares y normas del IMI.

7.23 Certificados

El IMI-Seguridad será el responsable de la custodia y protección de los certificados digitales emitidos en nombre del IMSS a través del IMI-Seguridad. Se entiende por certificados digitales corporativos: los de servidor seguro, los de aplicativo por autenticación o firma digital, de firma de código, de cifrado, etc.

Todos los certificados tendrán que ser solicitados a través del procedimiento establecido en el IMI-Seguridad para su control y gestión.

El proveedor tendrá que seguir el estándar establecido por la protección y custodia de los certificados digitales en el momento de incorporar el certificado para su uso.

7.24 Antimalware

La adjudicataria será responsable de la instalación y actualización de programas de protección antimalware de las máquinas que soportan servicios prestados al IMSS según se recoge en el marco normativo del IMI.

El IMI obtendrá indicadores de la buena gestión de protecciones antimalware y en cualquier momento tendrá acceso y visión del estado de la seguridad global de las protecciones.

El IMI-seguridad tendrá acceso en consulta a la consola de gestión de estos softwares del proveedor.

7.25 Copias de seguridad

La adjudicataria será responsable de realizar copias de seguridad a los sistemas de los cuales es administrador para poder recuperar los datos en caso de pérdida accidental o intencionada. La frecuencia de las copias de seguridad vendrá dada por el nivel de sensibilidad de los datos que contiene, según lo recogido en las guías del IMI.

El nivel de seguridad de estos datos tiene que ser un reflejo del de los datos originales a todos los niveles (integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad). Para garantizar la confidencialidad, el IMI se reserva el derecho de pedir el cifrado de los datos. El alcance de las copias incluye:

- Información de trabajo.
- Aplicaciones en explotación, incluyendo los sistemas operativos.
- Datos de configuración, servicios, aplicaciones, equipos u otros análogos.
- Claves empleadas para conservar la confidencialidad de la información.

Además de ser responsable de la generación de las copias de seguridad, la adjudicataria será responsable de garantizar que estos son perfectamente funcionales, por medio de la realización de ejercicios periódicos de recuperación de backups. Los ejercicios tienen que poder dar cobertura a todos los activos bajo el presente contrato dentro de un plazo máximo de 1 año.

7.26 Explotación

Gestión de la configuración

La adjudicataria se encargará de gestionar de forma continua la configuración de los componentes del sistema de forma que:

- Se mantenga en todo momento la regla de “funcionalidad mínima”.
- Se mantenga en todo momento la regla de “seguridad por defecto”.
- El sistema se adapte a las nuevas necesidades, previamente autorizadas.
- El sistema reaccione a vulnerabilidades reportadas.
- El sistema reaccione a incidentes.

Gestión de cambios

La adjudicataria se encargará de mantener un control continuo de cambios realizados en el sistema, de forma que:

- Todos los cambios anunciados por el fabricante o proveedor serán analizados para determinar su conveniencia para ser incorporados, o no.
- Antes de poner en producción una nueva versión o una versión con un parche, se comprobará en un equipo que no esté en producción, que la nueva instalación funciona correctamente y no disminuye la eficacia de las funciones

necesarias para el trabajo diario. El equipo de pruebas será equivalente al de producción en los aspectos que se comprueban.

- Los cambios se planificarán para reducir el impacto sobre la prestación de los servicios afectados.
- Mediante análisis de riesgos se determinará si los cambios son relevantes para la seguridad del sistema. Aquellos cambios que impliquen una situación de riesgo de nivel alto serán aprobados explícitamente de forma previa a su implantación.

7.27 Protección de los servicios

Protección frente a la denegación de servicio

La adjudicataria establecerá medidas preventivas y reactivas frente a ataques de denegación de servicio (Dos Denial of Service).

Para garantizarlo:

- Se planificará y dotará al sistema de capacidad suficiente para atender a la carga prevista sin posar en riesgo la disponibilidad del sistema.
- Se desplegarán tecnologías para prevenir los ataques conocidos.

CLÁUSULA 8. DIFUSIÓN DEL SERVICIO Y DERECHO DE IMAGEN

La representación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, personas, etc., públicas y privadas, como con los medios de comunicación, corresponde al IMSS. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes sanciones, independientemente de los aspectos penales, en el supuesto de que la adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

En caso de que la prensa quiera entrevistar o grabar a las personas usuarias de los hostales y pensiones, será necesario pedir una autorización previa a la dirección responsable correspondiente y a la persona usuaria en cuestión.

CLÁUSULA 9. SEGURO

La adjudicataria tiene que acreditar, ante el órgano de contratación, que dispone de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubre los daños corporales, los materiales, los consecuentes y los perjuicios económicos puros, causados por acción u omisión a terceras personas durante la ejecución de su actividad de prestación de los servicios objetos de este contrato, con una cobertura no inferior a los 150.000,00 € por víctima y a los 600.000 € por siniestro.

Esta póliza se tendrá que mantener vigente durante toda la duración del contrato.

Barcelona, en fecha de firma.

Sra. Montserrat Rovira Jarque
Ninguno del Departamento de Urgencias y Emergencias Sociales
Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona
Ayuntamiento de Barcelona .