



Expedient **20210359**

Contracte **21003247L02**

Formalització del contracte 21003247L02

A la ciutat de Barcelona,

REUNITS

D'una part, la Sra Laia Claverol Torres, Gerenta de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, en ús de les facultats delegades pel Decret l'Alcaldia de 16 de febrer de 2021, assistit en aquest acte per la Sra. M^a Victoria Moreno Ortiz, per delegació del Secretari General de l'Ajuntament de Barcelona de data 9 de novembre de 2018, en funcions d'assessorament segons disposa l'apartat f) de l'article 3.3 del Reial Decret 128/2018, de 16 de març, regulador del Règim Jurídic dels Funcionaris d'Administració Local amb habilitació nacional.

De l'altra, Àngels Guiteras Mestres, en nom i representació de l'empresa ABD ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT, amb NIF G59435180, amb poder suficient, segons consta acreditat a l'expedient de referència.

Ambdues parts es reconeixen la capacitat legal necessària segons intervenen per formalitzar aquest contracte i

MANIFESTEN

I.- Que la Comissió de Govern, per delegació de l'alcaldia de data 15 de juny de 2019, va aprovar en data :

INICIAR l'expedient per a la contractació dels "Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi", amb núm. de contracte 21003247, mitjançant tramitació ordinària, amb la utilització del procediment obert, amb un pressupost base de licitació de 2.795.167,65 euros (IVA inclòs) i un valor estimat de 6.077.896,05 euros, distribuït en els següents lots:

- LOT núm. 01, Serveis de recepció, informació, orientació, gestió, per un import de 2.548.434,66 euros IVA inclòs;
- LOT núm. 02, Servei de coordinació, gestió, avaluació i seguiment, per un import de 246.732,99 euros IVA inclòs;

APROVAR les actuacions preparatòries efectuades, el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques reguladors del contracte;

CONVOCAR la licitació per a la seva adjudicació;

AUTORITZAR l'esmentada quantitat, amb pressupost net 2.541.061,50 euros i import de l'IVA de 254.106,15 euros; i amb càrrec a les aplicacions pressupostàries i als pressupostos amb el desglossament següent: un import (IVA inclòs) de 1.274.217,33 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2023 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23161 0200, un import (IVA inclòs) de 123.366,49 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2023 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23164 0200, un import (IVA inclòs) de 123.366,50 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2022 i a l'aplicació pressupostària

D/22731/23164 0200, un import (IVA inclòs) de 1.274.217,33 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2022 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23161 0200; condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en els pressupostos corresponents atès que l'execució d'aquest contracte s'iniciarà l'exercici següent a la seva autorització.

DECLARAR la improcedència de la revisió de preus amb motiu de l'article 103 LCSP.

DONAR COMPTE d'aquest acord a la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports.

II.- Que la Comissió de Govern, per delegació de l'alcaldia de data 15 de juny de 2019, va aprovar en data

ADJUDICAR el contracte núm. 21003247L02, que té per objecte el "Servei de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica" a A.B.D. ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO amb NIF G59435180 de conformitat amb la proposta de la Mesa de Contractació i d'acord amb la proposició que ha presentat en ser considerada l'oferta més avantatjosa, pel preu de 217.272,48 €.

DISPOSAR a favor de l'empresa adjudicatària l'esmentada quantitat amb el desglossament següent: un import de 108.636,24 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2023 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23164 0200; un import de 108.636,24 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2022 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23164 0200.

CONDICIONAR la seva realització a l'existència de crèdit adequat i suficient en els pressupostos posteriors a l'actual.

FIXAR l'import de la garantia definitiva en 10.863,62 euros.

FORMALITZAR el contracte en el termini màxim de 5 dies naturals a comptar del següent al de la recepció per part de l'empresa adjudicatària del requeriment per a la formalització, sempre i quan hagin transcorregut 15 dies hàbils des de la tramesa de la notificació de l'adjudicació i no s'hagi interposat recurs especial de contractació que impliqui la suspensió de la formalització o s'hagués acordat l'aixecament de la suspensió.

DESIGNAR com a responsable del contracte al senyor Xavier Cubells Gallés.

ALLIBERAR la quantitat de 29.460,51 euros, en concepte de baixa en la licitació, i retornar-lo a les aplicacions pressupostàries i als pressupostos amb el desglossament següent: un import de 14.730,25 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2023 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23164 0200; un import de 14.730,26 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2022 i a l'aplicació pressupostària D/22731/23164 0200.

DONAR COMPTE d'aquest acord a la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports.

En virtut dels anteriors, i d'acord amb els articles 153 i concordants de la LCSP, les parts formalitzen aquest contracte i a tal efecte,

ACORDEN

PRIMER.- La Sra. Laia Claverol Torres, Gerenta de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, formalitza el contracte 21003247L02, que té per objecte el "Servei de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica" amb A.B.D. ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO amb NIF G59435180 de conformitat amb l'acord d'adjudicació de la Comissió de Govern i sobre la base de la proposta de la Mesa de Contractació i d'acord amb la proposició que ha presentat en ser considerada l'oferta més avantatjosa, pel preu de 217.272,48 €.



SEGON.- La tramitació corresponent per a l'abonament de les prestacions al contractista s'efectuarà de conformitat amb el que estableix el Plec de clàusules administratives generals, adjunt a aquesta formalització.

TERCER.- La durada del contracte serà de 24 mesos comptadors des del 25 d'abril de 2022.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrrogues serà de 4 anys, tot atenent que és necessari garantir la continuïtat de la prestació.

La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació. La o les pròrrogues seran per períodes de mínims de dos mesos. Atinent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

QUART.- En aquest contracte la subcontractació està recollida a la clàusula 23 del PCAP. Per la seva banda resta prohibida la cessió d'acord amb la clàusula 24 del PCAP.

CINQUÈ.- L'adjudicatari no té dret a revisió de preus, ateses les característiques d'aquest contracte.

SISÈ.- L'incompliment de les condicions d'aquest contracte i/o del plec de clàusules administratives i el plec de prescripcions tècniques condicions per l'adjudicatari donarà lloc a la imposició de les sancions en els casos i quantia previstos reglamentàriament.

Per raó de demora en el termini d'execució dels serveis objecte d'aquest contracte, s'aplicaran les sancions previstes a la legislació vigent en matèria de contractació administrativa.

SETTÈ.- El contractista declara sota la seva responsabilitat que no es troba incurs en cap de les causes d'incapacitat i incompatibilitat previstes per les disposicions legals vigents en matèria de contractació administrativa.

VUITÈ.- L'adjudicatari es compromet a lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català.

NOVÈ.- Les despeses i impostos que s'originin com a conseqüència d'aquest contracte seran a càrrec exclusiu de l'adjudicatari.

DESÈ.- Ambdues parts se sotmeten explícitament a les condicions del plec de clàusules administratives particulars i del plec de prescripcions tècniques particulars que s'annexen a aquest contracte i en formen part, així com als termes de la proposició de l'adjudicatari i a la legislació de contractes de les Administracions Públiques vigent aplicable.

ONZÈ.- De conformitat amb allò que preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets de Digitals protecció i allò previst en els plecs contractuals, l'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les esmentades normes i les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

DOTZÈ.- L'adjudicatari/ària farà una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (minimitzar els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges, etc.) d'acord amb la legislació vigent.

TRETZÈ.- La propietat intel·lectual, drets d'exploració i d'altres drets diferents de l'autoria moral de tots els treballs, siguin quin sigui el seu format i/o suport, que es realitzin en el marc d'aquest contracte serà de l'Ajuntament de Barcelona als efectes del què preveu l'article 43 del Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 de abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual.

CATORZÈ.- L'adjudicatari/ària designarà una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també farà d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte, si s'escau.

QUINZÈ.- Seran causes de resolució d'aquest contracte les establertes a la Llei de Contractes del Sector Públic i a la clàusula 27 del plec de clàusules administratives particulars regulador del contracte.

SETZÈ.- L'òrgan de contractació ostenta, amb subjecció a la normativa vigent, les prerrogatives d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que n'ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic (en els supòsits i amb els límits establerts a la Llei de Contractes del Sector Públic sense que puguin quedar afectades condicions essencials del contracte), acordar la seva resolució i els efectes d'aquesta. Els corresponents acords posaran fi a la via administrativa i seran immediatament executius.

DISSETÈ.- Totes les qüestions que puguin plantejar-se sobre aquest contracte seran escoltades, amb audiència de l'interessat, per l'òrgan de contractació. La resolució de l'òrgan de contractació posarà fi a la via administrativa, i podrà ser impugnada davant de la jurisdicció contenciosa administrativa.

DIVUITÈ.- Havent llegit aquest document i assabentats del seu contingut, les parts interessades, com a prova de conformitat i acceptació, signen aquest document de formalització del contracte de referència, així com el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques particulars que s'uneixen com annexos, en el lloc indicat a l'encapçalament.

Per l'Ajuntament de Barcelona

Per l'adjudicatari

Laia Claverol Torres

Àngels Guiteras Mestres

M^a Victoria Moreno Ortiz



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS amb mesures de contractació pública sostenible

Objecte: **Serveis de Suport als Serveis
d'Atenció a Immigrants,
Emigrants i Refugiats de la
Direcció de Serveis
d'Immigració i Refugi**

Tramitació: **ORDINÀRIA**
Procediment: **OBERT** (art. 156 LCSP)

Nº Contracte	21003247	Import	2.795.167,65 €
Codi CPV	98133100-5		
Descripció CPV	Servicios para el mejoramiento cívico y de apoyo a los servicios para la comunidad		

Òrgan de contractació*	La Comissió de Govern
Departament econòmic*	Departament d'Administració i Personal
Òrgan destinatari*	Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

*Aquestes dades han de constar en cadascuna de les factures presentades per l'empresa adjudicatària

ÍNDEX

ÍNDEX	1
CLÀUSULA 1. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE	2
CLÀUSULA 2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE	7
CLÀUSULA 4. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ. PERFIL DE CONTRACTANT	7
CLÀUSULA 5. EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	8
CLÀUSULA 6. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ	8
CLÀUSULA 7. REQUISITS DE CAPACITAT I SOLVÈNCIA	8
CLÀUSULA 8. DOCUMENTACIÓ QUE HAN DE PRESENTAR LES EMPRESES LICITADORES	14
CLÀUSULA 9. TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ ELECTRÒNICA DE LA DOCUMENTACIÓ I DE LES PROPOSICIONS	16
CLÀUSULA 10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES	199
CLÀUSULA 11. MESA DE CONTRACTACIÓ	29
CLÀUSULA 12. OBERTURA DE PROPOSICIONS	30
CLÀUSULA 13. ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE	30
CLÀUSULA 14. GARANTIA DEFINITIVA	31
CLÀUSULA 15. NOTIFICACIÓ DE L'ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE	32
CLÀUSULA 16. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	32
CLÀUSULA 17. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA	33
CLÀUSULA 18. REVISIÓ DE PREUS	34
CLÀUSULA 19. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	34
CLÀUSULA 20. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.	35
CLÀUSULA 21. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	46
CLÀUSULA 22. RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA	48
CLÀUSULA 23. SUBCONTRACTACIÓ	48
CLÀUSULA 24. CESSIÓ DEL CONTRACTE	49
CLÀUSULA 25. DEMORA EN LES PRESTACIONS	49
CLÀUSULA 26. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	49
CLÀUSULA 27. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	52
CLÀUSULA 28. RECURSOS ADMINISTRATIUS I JUDICIALS	53
CLÀUSULA 29. TRANSPARÈNCIA, INTEGRITAT I CONFLICTE D'INTERESSOS	53

Clàusula 1. Objecte i règim jurídic del contracte

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte son els Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

En l'objecte del contracte s'incorporen mesures de contractació pública sostenible següents:

- Objecte del contracte amb eficiència social
- Pressupost màxim de licitació desglossat
- Informació de la subcontractació en la fase d'execució
- Pagament del preu a les empreses subcontractades
- Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte
- Pla d'igualtat
- Comunicació inclusiva
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe
- Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI
- Conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal
- Accessibilitat universal

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del contracte es divideix en els següents lots de realització independent i que es formalitzaran en contractes específics:

Núm. Lot	Objecte/àmbit d'actuació
1	Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER
2	Servei de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica.

Les empreses poden licitar a un, varis o tots els lots.

2. Règim jurídic

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis i es subjecta a aquest plec, el plec de prescripcions tècniques (PPT) i documentació complementària i annexa i les regulacions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i la normativa de desenvolupament.

Atenent el VEC d'aquest contracte es considera sotmès a regulació harmonitzada tot d'acord amb la previsió dels articles 19 i 22 LCSP.

La documentació incorporada a l'expedient que té naturalesa contractual és aquest PCAP, el PPT i la documentació complementària annexa.

Aquest contracte es regula, si conté mesures de contractació pública sostenible, pels [Decret d'alcaldia de 24 d'abril de 2017](#) sobre la contractació pública sostenible i el [Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016](#), pel qual es reconeix clàusula essencial dels contractes públics municipals que les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes, o empreses filials o empreses interposades no tenen relació econòmica ni financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

Clàusula 2. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 100 LCSP, el pressupost **base** de licitació és de 2.795.167,65 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

2.541.061,50 euros, **pressupost net**

254.106,15 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 10 %

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressupostos i les partides pressupostàries següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2022	0200	23161	22731	1.158.379,39	10	115.837,94	1.274.217,33
2022	0200	23164	22731	112.151,36	10	11.215,14	123.366,50
2023	0200	23161	22731	1.158.379,39	10	115.837,94	1.274.217,33
2023	0200	23164	22731	112.151,36	10	11.215,13	123.366,49

Import total **2.795.167,65**

El desglossament segons Lots és el següent:

LOT 1

El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria de ser de 2.548.434,66 euros. El pressupost net de 2.316.758,78 euros i l'IVA de 231.675,88 euros, amb un tipus del 10%.

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net, constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació. El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El pressupost està constituït per:

- una part fixa de 1.215.823,98 euros sense IVA, corresponent a la gestió del servei habitual, i
- una part variable de 1.100.934,80 euros sense IVA, corresponent a l'execució de serveis específics, amb els preus unitaris màxims següents:
 - o Servei de gestió de cites o atenció telefònica i telemàtica: 4,799 euros per atenció.
 - o Servei complementari de recepció: 65,659 euros per mòduls de servei (4 hores de professional).
 - o Servei complementari de vigilància: 93,435 euros per mòdul de servei (4 hores de professional)
 - o Servei d'interpretació: 42,00 euros per hora de servei.
 - o Servei de traducció: 27,00 euros per fulla traduïda.

El desglossament del pressupost IVA inclòs, en part fixa i variable és la següent:

PRESSUPOST BASE LICITACIÓ				2022	2023	LICITACIÓ
PART FIXE						
GESTIÓ DEL SERVEI HABITUAL				607.911,99 €	607.911,99 €	1.215.823,98 €
PART VARIABLE						
SERVEI	Preu unitari	UNITAT	Estimat			
SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA	4,799	ATENCIÓ NS	42.000	201.558,00 €	201.558,00 €	403.116,00 €
MÒDUL DE SERVEI COMPLEMENTARI DE RECEPCIÓ	65,659	MÒDULS	100	6.565,90 €	6.565,90 €	13.131,80 €
MÒDUL DE SERVEI COMPLEMENTARI DE VIGILÀNCIA	93,435	MÒDULS	100	9.343,50 €	9.343,50 €	18.687,00 €
SERVEI INTERPRETACIÓ	42,00	HORES	6.000	252.000,00 €	252.000,00 €	504.000,00 €
SERVEI TRADUCCIÓ	27,00	FULLES	3.000	81.000,00 €	81.000,00 €	162.000,00 €
TOTAL VARIABLE				550.467,40 €	550.467,40 €	1.100.934,80 €
Preu base de licitació				1.158.379,39 €	1.158.379,39 €	2.316.758,78 €
IVA (10%)				115.837,94 €	115.837,94 €	231.675,88 €
Preu total del contracte				1.274.217,33 €	1.274.217,33 €	2.548.434,66 €

Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra el contracte, i els preus consignats porten implícits els conceptes següents: d'una banda, dels costos fixos (personal, servei de vigilància, supervisió tècnica, material, etc.); i, d'una altra banda, dels costos vinculats al servei de atenció gestionant les cites, la atenció telefònica i telemàtica, d'interpretació, de traducció i els serveis complementaris de recepció presencial i vigilància, els quals tenen la consideració de preus unitaris màxims.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos directes	
Retribucions (salari i contingències)	1.270.803,74 €
Seguretat Social estimada	544.630,18 €
Despeses de funcionament	253.100,70 €
TOTAL	2.068.534,62 €

Costos indirectes	
Despeses generals (7%)	144.797,42 €
Marge empresarial (5%)	103.426,74 €
TOTAL	248.224,16 €

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	2.316.758,78 €
---	-----------------------

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de

L'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint, per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats.

L'estimació dels costos salarials s'ha fet prenent com a referència el Conveni laboral d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, cicle general, publicat en el DOGC el 7 de desembre de 2017 (taules salarials de 2018), (codi de conveni núm. 79002575012007), el conveni sectorial indicat és el que regeix durant l'execució del contracte i als efectes de determinar ofertes anormals. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Respecte el Servei de Seguretat, l'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu estatal d'empreses de seguretat, Resolució de 18 de novembre de 2020, de la Direcció general de Treball, per la qual es registra i publica el Conveni col·lectiu estatal de les empreses de seguretat per a l'any 2021. Aquesta indicació no perjudica el conveni laboral que sigui d'aplicació.

Els costos salarials s'han calculat a partir dels salaris bruts mínims de la plantilla de persones treballadores, que han d'executar el contracte, amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons especifica el PPT, així com la informació dels professionals a subrogar d'acord amb les normatives laborals.

Categoria professional	Retribució salarial anual s/conveni*	Professionals necessaris
Grup professional B: Direcció	30.814,28 €	1
Grup professional B: Coordinació	30.814,28 €	3
Grup professional C: Titulat superior en periodisme, comunicació audiovisual, o equivalent.	23.023,84 €	1
Grup professional C: Personal qualificat en funcions de suport administratiu	18.239,90 €	2
Grup professional C: Personal qualificat en funcions de recepció i informació presencial	18.239,90 €	4,59
Grup professional C: Personal qualificat en funcions de recepció i informació presencial (servei complementari màxim, si s'escau)	18.239,90 €	0,235
Grup professional C: Personal qualificat estimat necessari per la gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica	18.239,90 €	6,79
Vigilant Seguretat sense arma	18.049,50 €	2,55

* D'acord amb les últimes taules salarials publicades.

En cas que procedeixi la subrogació de personal d'acord amb l'establert a l'article 44 del Text refós de l'Estatut dels Treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu que sigui d'aplicació, s'adjunta d'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, annex de subrogació de la plantilla amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

LOT 2

El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria de ser de quantia 246.732,99 euros. El pressupost net de 224.302,72 euros i l'IVA de 22.430,27 euros, amb un tipus del 10%.

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net, constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos directes	
Retribucions (salari i contingències)	102.809,20 €
Seguretat Social estimada	44.061,08 €
Despeses de funcionament	53.400,00 €
TOTAL	200.270,28 €

Costos indirectes	
Despeses generals (7%)	14.018,92 €
Marge empresarial (5%)	10.013,52 €
TOTAL	24.032,44 €

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	224.302,72 €
---	---------------------

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de l'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint, per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats.

L'estimació dels costos salarials s'ha fet prenent com a referència el Conveni laboral d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, cicle general, publicat en el DOGC el 7 de desembre de 2017 (taules salarials de 2018), (codi de conveni núm. 79002575012007), el conveni sectorial indicat és el que regeix durant l'execució del contracte i als efectes de determinar ofertes anormals. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Els costos salarials s'han calculat a partir dels salaris bruts mínims de la plantilla de persones treballadores, que han d'executar el contracte, amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons especifica el PPT, així com la informació dels professionals a subrogar d'acord amb les normatives laborals.

Categoria professional	Retribució salarial anual s/conveni*	Professionals necessaris
Grup professional B: Direcció	30.814,28 €	1
Grup professional C: Personal qualificat (suport administratiu)	18.239,90	1

* D'acord amb les últimes taules salarials publicades.

En cas que procedeixi la subrogació de personal d'acord amb l'establert a l'article 44 del Text refós de l'Estatut dels Treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu que sigui d'aplicació, s'adjunta d'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, annex de subrogació de la plantilla amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Atès que el contracte es formalitza en exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

2. **El valor estimat del contracte (VEC)** és de 6.077.896,05 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuït a l'empresa contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

D'acord amb la previsió de l'article 101.12 LCSP, el valor global estimat és el resultat del sumatori del VE dels diferents lots, segons s'indica:

Lot	Prestació	Eventuals pròrrogues	Modificacions Previstes	VEC
1	2.316.758,78	2.316.758,78	906.765,36	5.540.282,92
2	224.302,72	224.302,72	89.007,69	537.613,13
TOTAL	2.541.061,50	2.541.061,50	995.773,05	6.077.896,05

Clàusula 3. Durada del contracte

La durada del contracte serà de 24 mesos comptadors des de l'1 de gener de 2022 o altrament la que s'indiqui a la de formalització del contracte.

La durada total del contracte incloent les eventuals pròrrogues serà de 4 anys, tot atenent que és necessari garantir la continuïtat de la prestació.

La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació. La o les pròrrogues seran per períodes de mínims de dos mesos. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

Clàusula 4. Òrgan de contractació. Perfil de contractant

1. L'òrgan de contractació és la Comissió de Govern i la persona interlocutora per aquest contracte és Lluís Batlle Bastardas, adscrita a la Direcció d'Immigració i Refugi, correu electrònic lbattle@bcn.cat.

2. El perfil de contractant es troba allotjat en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/BCNAjt/customProf

Clàusula 5. Expedient de contractació. Procediment d'adjudicació

L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària.

El procediment d'adjudicació és el procediment obert previst a l'article 156 LCSP amb varis criteris d'adjudicació.

Clàusula 6. Publicitat de la licitació

Es remetrà anunci de la licitació a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea als efectes de la publicació en el Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) i es publicarà anunci en el [perfil de contractant](#).

En cas de discrepàncies entre la data i hora límit per presentar ofertes indicat a l'anunci de licitació publicat al DOUE i l'anunci publicat al perfil de contractant, prevaldrà aquest últim.

Clàusula 7. Requisits de capacitat i solvència

Estan capacitades per contractar les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i que no es trobin en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent, tot d'acord amb les previsions dels articles 65 i 71 LCSP.

D'acord amb la previsió dels articles 65 i 66 LCSP, l'activitat de les empreses licitadores que siguin persones jurídiques ha de tenir relació amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals.

Les empreses licitadores han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix, hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

En el supòsit que es presentin empreses estrangeres d'un Estat Membre de la Unió Europea o signatari de l'Espai Econòmic Europeu l'acreditació de la seva capacitat, solvència i absència de prohibicions es podrà realitzar tal com estableix l'article 84 LCSP.

Mesura social.-

En aplicació del [Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016](#), les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades que participin en l'execució d'aquest contracte públic, no poden realitzar operacions financeres en paradisos fiscals -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

Atenent que aquesta prestació implica relació habitual amb menors d'edat, és requisit que les persones que executin el contracte no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans.

Aquest contracte pot ésser adjudicat a una Unió d'empreses que es constitueixi temporalment a aquest efecte. Les unions temporals d'empreses (UTE) han d'acreditar la solvència exigida en aquest plec conforme a les prescripcions legals i reglamentàries vigents, tot d'acord amb la previsió de l'article 69 LCSP.

L'empresa licitadora ha de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica o professional mínima següents:

Les empreses que comptin amb classificació empresarial en grup i/o subgrup que es correspongui amb les prestacions objecte del contracte poden acreditar la seva solvència indistintament mitjançant la seva classificació o bé acreditant el compliment dels requisits específics següents, tot d'acord amb la previsió de l'article 92 LCSP, en relació amb els articles 87 i 90 LCSP. La correspondència es determinarà a partir del codi CPV.

Les Unions temporals d'empreses (UTE) han d'acreditar la classificació o la solvència exigida en aquest plec conforme a les prescripcions legals i reglamentàries vigents, tot d'acord amb la previsió de l'article 69 LCSP.

LOT 1

Solvència econòmica i financera:

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un import igual o superior de 1.500.000 euros. En el cas què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Solvència tècnica i professional:

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 800.000 euros.

El criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte, com a mínim, l'equip de personal exigít a la clàusula 3 i 4 del Plec de Prescripcions Tècniques, amb les següents característiques:

Tasques	Hores mínimes	Requisits mínims
Direcció del servei	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Coordinació del servei de recepció, seguretat i informació	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes

		similars.
Informadors/tramitadors del servei de recepció	7.805,20 h/any 100 mòduls de 4 hores complementàries/any	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Personal amb experiència en l'atenció al públic.
Vigilant Seguretat sense arma	4.989,40 h/any 100 mòduls de 4 hores complementari/any	Possessió de la targeta d'identitat professional (TIP)
Coordinació servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Tramitadors/Informadors del servei de Gestió de cites	Necessaris per garantir 3500 fins a atencions/mes estimades	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Personal amb experiència en l'atenció al públic.
Suport Administratiu (Servei de Gestió de cites)	1.724 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Personal amb experiència en gestió administrativa.
Coordinació servei de traducció i interpretació	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Traducció / interpretació	6.000 hores de servei d'interpretació; 3.000 fulls de traducció	Formació en traducció o experiència verificable d'un any en tasques de traducció i interpretació. Domini oral i escrit (quan es tracti de traduccions documentals) d'alguna llengua estrangera dels principals llocs d'origen de la població immigrant que s'atén al SAIER.
Suport Administratiu de	1.724 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau

Traducció/Interpretació)		Superior). Personal amb experiència en gestió administrativa.
Responsable de serveis de comunicació	1.724 h/any	Títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Servei de supervisió extern a les professionals que faran atenció al públic i a les coordinacions.	22 h/any Atenció públic 22 h/any Coordinacions	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa

Tot l'equip de treball ha de complir també els requisits següents:

Coneixement de català i castellà escrit i parlat correctament, nivell mínim B1 o equivalent del Marc europeu comú de referència per a les llengües de la UE.

Coneixements de programari de processament de textos (Word o similar) i de fulls de càlcul (Excel o similar).

Coneixements de gestors de correu electrònic (Outlook o similar)

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

L'experiència del personal s'acreditarà mitjançant certificats expedits per l'òrgan competent quan el destinatari hagués estat una entitat del sector públic; en cas que el destinatari hagués estat un subjecte privat s'acreditaran mitjançant els justificants expedits per aquest, o a falta d'aquests justificants, mitjançant una declaració del treballador on quedi reflectida aquesta experiència, els llocs i dates de la prestació, junt amb els documents que constin en el seu poder que acreditin la realització de la prestació.

La formació del personal s'acreditarà mitjançant certificats o diplomes expedits per entitats públiques, col·legis oficials, universitats públiques o privades, i d'altres entitats formadores públiques o privades.

L'acreditació del coneixement de llengües es farà mitjançant certificats o altres documents acceptats per l'acreditació del nivell B1 o superior del Marc de referència europeu per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües o sistema equivalent per a llengües no europees.

L'acreditació dels coneixements dels programaris de processament de textos, fulls de càlcul i gestors de correus, s'acreditarà mitjançant certificats o diplomes expedits per entitats públiques, col·legis oficials, universitats públiques o privades, i d'altres entitats formadores públiques o privades. A falta d'aquests certificats, o en el cas que els coneixements s'hagin adquirit en l'exercici professional, mitjançant una declaració del treballador on quedi reflectida aquests coneixements, els llocs i dates de les prestacions on han estat adquirits, junt amb els documents que constin en el seu poder que acreditin la realització de la prestació.

L'empresa adjudicatària caldrà que disposi de les eines i programes informàtics per l'edició, maquetació, disseny de materials comunicatius (tan de material de difusió, per informes, documents així com per l'elaboració de materials audiovisuals que es requereixin per a la web o per sessions informatives de les entitats i serveis del SAIER), per garantir una bona qualitat dels continguts de comunicació.

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar un servei de revisió de processos. Des del Servei està diagramat els diferents processos del servei, a través de l'eina informàtica ARIS. Des de la Direcció de Processos i Millora de la Gestió de l'Ajuntament, es podrà proporcionar un accés a l'ARIS Connect, per tal de consultar els diagrames i poder realitzar les propostes de canvis. Per aquest motiu, és necessari que dins de l'organització de l'empresa adjudicatària, hi hagi alguna persona amb experiència en treball per processos.

LOT 2

Solvència econòmica i financera:

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un import igual o superior de 165.000 euros. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Solvència tècnica i professional:

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 75.000 euros.

El criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte, com a mínim, l'equip de personal exigít a la clàusula 3 i 4 del Plec de Prescripcions Tècniques, amb les següents característiques:

Tasques	Hores mínimes	Requisits mínims
Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Suport tècnic i suport administratiu	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura
Servei d'Avaluació del Programa Nausica	una avaluació anual	Entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques i en especial de programes relacionats amb refugi o de l'àmbit de la protecció internacional.
Servei de supervisió	22 h/any	Professional de l'àmbit de la

extern a les professionals tècniques de les diferents entitats del Programa Nausica	Coordinacions	psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa.
---	---------------	--

Tot l'equip de treball ha de complir també els requisits següents:

- Coneixement de català i castellà escrit i parlat correctament, nivell mínim B1 o equivalent del Marc europeu comú de referència per a les llengües de la UE.
- Coneixements de programari de processament de textos (word o similar) i de fulls de càlcul (excel o similar).
- Coneixements de gestors de correu electrònic (Outlook o similar)

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

L'experiència del personal s'acreditarà mitjançant certificats expedits per l'òrgan competent quan el destinatari hagués estat una entitat del sector públic; en cas que el destinatari hagués estat un subjecte privat s'acreditaran mitjançant els certificats expedits per aquest, o a falta d'aquests certificats, mitjançant una declaració del treballador on quedi reflectida aquesta experiència, els llocs i dates de la prestació, junt amb els documents que constin en el seu poder que acreditin la realització de la prestació.

La formació del personal s'acreditarà mitjançant certificats o diplomes expedits per entitats públiques, col·legis oficials, universitats públiques o privades, i d'altres entitats formadores públiques o privades.

L'acreditació del coneixement de llengües es farà mitjançant certificats o altres documents acceptats per l'acreditació del nivell B1 o superior del Marc de referència europeu per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües o sistema equivalent per a llengües no europees.

L'acreditació dels coneixements dels programaris de processament de textos, fulls de càlcul i gestors de correus, s'acreditarà mitjançant certificats o diplomes expedits per entitats públiques, col·legis oficials, universitats públiques o privades, i d'altres entitats formadores públiques o privades. A falta d'aquests certificats, o en el cas que els coneixements s'hagin adquirit en l'exercici professional, mitjançant una declaració del treballador on quedi reflectida aquests coneixements, els llocs i dates de les prestacions on han estat adquirits, junt amb els documents que constin en el seu poder que acreditin la realització de la prestació.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació si, aquesta participació, pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les empreses licitadores.

Les condicions establertes en aquesta clàusula hauran de declarar-se pels mitjans establerts a la clàusula següent.

Clàusula 8. Documentació que han de presentar les empreses licitadores

La documentació es presentarà en tres sobres en format electrònic (A, B i C) a través del portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

Si una empresa presenta oferta a varis lots i/o una oferta integradora haurà de presentar els sobres electrònics corresponents a cadascuna de les ofertes, tant les individuals com la integradora.

Les empreses licitadores podran indicar en el sobre electrònic que correspongui quina informació de la seva proposició té caràcter confidencial, sense que, en cap cas, puguin declarar com a tal l'oferta econòmica ni els documents que siguin accessibles públicament. L'òrgan de contractació garantirà la confidencialitat de la informació expressament així designada sempre que s'ajusti a les condicions establertes a l'article 133 LCSP.

Si l'òrgan de contractació ho considera necessari podrà requerir a l'empresa afectada que confirmi el caràcter confidencial o no de la documentació presentada tot indicant en el requeriment els aspectes que no corresponguin amb les prescripcions establertes a l'article 133 LCSP.

Les dades de les empreses que participin en aquesta licitació seran tractades per l'Ajuntament de Barcelona d'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, publicada al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 294, el dia 6 de desembre de 2018 i amb la finalitat de gestionar la contractació municipal. Aquestes dades es cediran, per a la publicació de les mateixes, a la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP) com a perfil de contractant; els usos previstos d'aquestes dades són el registre de les dades de contacte de les empreses (i persones físiques) proveïdores dels òrgans de contractació d'àmbit territorial català que fan servir la PSCP (perfil de licitador) i les seves eines de licitació electrònica. La presentació de les proposicions porta implícit el consentiment en els tractaments de les dades per a les finalitats indicades.

Es pot exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, pel que fa al fitxer Tercers presentant sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament: pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte Exercici de Dret LOPD. Pel que fa al fitxer PSCP presentant sol·licitud a les oficines de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, ubicades a la Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 08010 de Barcelona o mitjançant l'adreça electrònica: protecciodedades.eco@gencat.cat

Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. D'aquesta manera si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

Sobre electrònic A.

El sobre electrònic ha de contenir:

1. El document DEUC.

Per obtenir el document DEUC, l'empresa licitadora s'ha de descarregar el fitxer en format xml que es penjarà al [perfil de contractant](#), guardar-lo en el seu ordinador i anar al servei [en línia de la Comissió Europea](#), indicar indicar que és un operador econòmic i que vol importar un DEUC, en aquest moment s'ha d'annexar el document en format xml i seguir les instruccions indicades

en aquest servei en línia (es pot trobar una guia "DEUC: guia d'ús per als licitadors" en el [perfil de contractant](#)).

En la part IV, del DEUC: "Criteris de selecció", s'haurà de contestar exclusivament si es compleixen o no tots els criteris de selecció, d'acreditació de la solvència econòmica i tècnica necessaris, emplenant la casella "sí" o "no". NO S'HAN D'EMPLENAR ELS DIFERENTS APARTATS D'INFORMACIÓ DELS CRITERIS DE SELECCIÓ.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si s'escau, la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació de manera conjunta cadascun dels empresaris ha de presentar un DEUC separat en el qual figuri, si s'escau, la informació requerida en les parts II a V del formulari. A més del DEUC, aquestes empreses han d'aportar un document amb el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

En el cas que l'empresa licitadora recorri a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb el que preveu l'article 75 i 140.1.c) LCSP, ha d'indicar aquesta circumstància en el DEUC (en la part II, secció C) i presentar altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorri degudament signat.

2. En aplicació dels Decrets d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 i de 24 d'abril de 2017, pels quals es reconeix com a clàusula essencial dels contractes públics municipals que els licitadors, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades, no tinguin relacions econòmiques ni financeres il·legals amb un país considerat paradís fiscal, una **declaració responsable manifestant alternativament** que l'empresa que representa:

- no realitza operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- té relacions legals amb paradisos fiscals. En aquest supòsit, ha de presentar en aquest mateix sobre la documentació descriptiva dels moviments financers concrets i tota la informació relativa a aquestes actuacions. Es donarà publicitat en el [perfil de contractant](#) de què l'empresa ha declarat tenir relacions amb paradisos fiscals.

3. La declaració responsable (Annex Drets Humans) on s'estableix que l'empresa contractista i/o la subcontractista:

- no realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183^a Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap Tractat o Resolució Internacional subscripta o vinculant per l'Estat Espanyol, relativa al Sistema Universal de Protecció dels Drets Humans.
- no intervé/venen en operacions amb tercers operadors el quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183^a Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap Tractat o Resolució Internacional subscripta o vinculant per l'Estat Espanyol, relativa al Sistema Universal de Protecció dels Drets Humans.

4. Declaració de l'empresa licitadora, d'acord amb l'article 140.1.f) LCSP, si liciten empreses estrangeres i el contracte s'executa en territori espanyol. La participació en la licitació comporta la submissió de l'empresa licitadora i de l'adjudicatària a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de manera directa o indirecta,

puguin derivar-se del contracte, i amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre.

L'Ajuntament podrà demanar a les empreses licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan resulti necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el Registre Electrònic d'empreses licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, en el Registre Oficial de licitadors i empreses classificades del Sector públic (ROLECE) o en una llista oficial d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

Sobres electrònics B i C.

Sobre electrònic B (judici de valor):

Aquest sobre electrònic ha de contenir la documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluables en base a judicis de valor, assenyalats en la clàusula 10, "Criteris de valoració de les ofertes" del present plec. **Aquesta documentació ha d'anar signada per l'empresa licitadora o persona que el representi.**

Sobre electrònic C (criteris automàtics):

Aquest sobre electrònic ha de contenir l'oferta econòmica, **signada per l'empresa licitadora o persona que el representi**, i la documentació acreditativa de les referències tècniques per a la ponderació dels criteris avaluables de forma automàtica assenyalats en la clàusula 10, "Criteris de valoració de les ofertes" del present plec.

L'oferta econòmica desglossarà els costos directes i indirectes precisant el benefici industrial i les despeses generals i s'imputarà l'IVA amb partida independent. En l'annex 2 s'adjunta el model.

Clàusula 9. Termini per a la presentació electrònica de la documentació i de les proposicions

1. De conformitat amb el que estableix l'article 159 i la disposició addicional quinzena de la LCSP, en aquesta licitació serà obligatori l'ús de mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per desenvolupar totes les fases del procediment de contractació, incloses les que corresponen realitzar a les empreses licitadores, entre d'altres la presentació de les ofertes. Les ofertes que no es presentin per mitjans electrònics, en la forma que determina aquest plec, seran excloses.

La presentació de les ofertes presumeix l'acceptació incondicionada per l'empresa licitadora del contingut de la totalitat dels plecs, sense excepció.

Cada empresa licitadora podrà presentar només una única oferta.

Les proposicions es poden presentar en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya.

2. Les empreses interessades podran requerir informació addicional sobre els plecs en les condicions establertes a l'article 138.3 LCSP. Les respostes emeses respecte aclariments dels plecs i resta de documentació reguladora de la licitació es publicarà de forma agregada sense identificar l'emissor de la consulta en el [perfil de contractant](#). Les respostes tindran caràcter vinculant.

3. Tenint en compte l'anunci d'informació prèvia publicat el 5/3/2021 i que consta a l'expedient, el termini per a la presentació de la documentació exigida serà de 15 dies naturals a comptar des del següent al de la publicació de l'anunci en el [perfil de contractant](#).

L'anunci en el [perfil de contractant](#) indicarà la data final del termini de presentació de proposicions. **El límit horari per presentar les ofertes serà les 24.00 h del darrer dia establert com a data final del termini.** Un cop finalitzat aquest termini no s'admetrà cap oferta.

En cas de discrepàncies entre la data i hora límit per presentar ofertes indicat a l'anunci de licitació publicat al DOUE i l'anunci publicat al perfil de contractant, prevaldrà aquest últim.

4. La presentació de l'oferta es farà exclusivament a través del Portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/licitacioelectronica>

La proposició que arribi per qualsevol altre via serà rebutjada.

5. L'empresa interessada en participar en la licitació ha de descarregar-se prèviament l'aplicació gratuïta de presentació d'ofertes electròniques <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>.

En aquest mateix enllaç s'informa dels requeriments tècnics necessaris per poder utilitzar l'aplicació i existeix un servei de suport tècnic i ajuda a les empreses licitadores.

IMPORTANT: Els licitadors hauran de verificar amb l'antelació suficient, abans de la signatura i enviament de les proposicions, els requisits tècnics que han de complir per poder operar de manera correcta amb el Portal.

A aquests efectes, es recomana la consulta prèvia dels requisits tècnics a través del següent enllaç: <https://licitacions.bcn.cat/html/requisitos-tecnicos>

En el citat enllaç, les empreses licitadores podran conèixer tots els aspectes tècnics necessaris.

ALGUNS ASPECTES TÈCNICS A TENIR EN COMPTE:

Certificat electrònic: Els certificats electrònics acceptats per la plataforma de contractació pública són els emesos per els Prestadors Qualificats inclosos en la llista de confiança europea <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home> i que a més, estan donats d'alta en la plataforma @firma <https://administracionelectronica.gob.es/PAe/aFIrma-Anexo-PSC>.

Java d'Oracle: Aquest és un component fonamental per executar l'aplicació d'elaboració i presentació d'ofertes. L'entorn Java ha d'estar actualitzat a l'última versió.

Per comprovar la versió o descarregar-la, cal accedir a la següent pàgina web: <http://java.com/es/>

Descarregar l'aplicació de presentació d'ofertes: Per poder licitar electrònicament cal descarregar prèviament l'aplicació de presentació d'ofertes. Aquesta aplicació quedarà instal·lada en l'ordinador i es podrà accedir-hi mitjançant la icona d'accés directe sense necessitat d'estar dins de la Plataforma de Licitació Electrònica.

L'aplicació permet crear ofertes sense necessitat d'estar connectat a Internet, i desar els canvis fins que es decideixi presentar-les electrònicament.

Es pot descarregar l'aplicació de presentació d'ofertes a través del següent enllaç: <https://licitacions.bcn.cat/html/descarga-app-sobres>

Gestió d'esmenes, aclariments, requeriments de documentació, formalització de contractes, etc.: Per a realitzar totes aquelles tasques pròpies d'un procediment de contractació pública diferents de la presentació de proposicions, els licitadors hauran d'accedir, prèvia alta, a l'accés privat del Portal de Licitació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, a través del següent enllaç: <https://licitacions.bcn.cat/login>

EL FET D'HAVER PRESENTAT OFERTES NO IMPLICA L'ALTA A L'ACCÉS PRIVAT, SINÓ QUE CAL TRAMITAR PARAL·LELAMENT L'ALTA AL MATEIX.

Per a resoldre dubtes tècnics una vegada consultada la informació del web, els usuaris poden trucar al telèfon 91 803 66 27 (dill-div 8:00 a 18:00h, excepte festius nacionals) o escriure un correu electrònic a soporte.licitadores@pixelware.com.

Les empreses que participin en la licitació hauran de signar mitjançant signatura electrònica reconeguda, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat del document, l'oferta i tots els documents associats a la mateixa, en els que sigui necessària la firma de l'apoderat, de conformitat amb el que estableix la Llei 59/2003, de 19 de desembre de signatura electrònica, i demés disposicions de contractació pública electrònica.

6. La plataforma no estableix cap límit en el número d'arxius que es poden adjuntar a una oferta.

La mida màxima permesa per cadascun dels arxius individuals que s'annexi en la proposta electrònica està establert en 250 MB. El límit màxim global de l'oferta és de 1GB o 1024 MB.

Els formats admesos per als documents que se annexin en la presentació de una proposició són els següents:

Format de text natiu de Microsoft Word: .doc | .docx

Format de full de càlcul natiu de Microsoft Excel: .xls | .xlsx

Format de presentació natiu de Microsoft PowerPoint: .ppt | .pptx

Format de text estàndard: .rtf

Format documental natiu de Adobe Acrobat: .pdf

Com a mesura alternativa per adjuntar arxius d'altres formats, es poden enviar en un arxiu comprimit (ZIP).

Es responsabilitat de les licitadores vetllar perquè les ofertes estiguin lliures de virus. Tot i així, la mera presència de virus no determina l'exclusió de la proposició, sempre que es pugui accedir al seu contingut. Segons les circumstàncies que concorrin en cada cas, serà la Mesa de contractació qui decideixi al respecte.

La presentació de les proposicions podrà realitzar-se durant 24 hores al dia els 7 dies de la setmana; la data i hora de presentació de la proposició seran les que constin en el resguard acreditatiu emès pel Registre Auxiliar del Portal de Contractació Electrònica i coincidirà amb el moment en el que finalitza la recepció de la proposició.

7. En els supòsits que es prevegin dificultats en la transmissió derivades de la mida dels documents i dades presentades o problemes de connectivitat amb la xarxa, que impedeixin rebre l'oferta dintre del termini establert en aquests plecs, s'acceptarà l'enviament en dos fases. En aquests supòsits l'empresa licitadora haurà de remetre, **abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes**, la empremta digital (hash), no obstant disposaran d'un termini de 24 hores per completar l'enviament de l'oferta. Si no es fa aquesta segona remissió en el termini indicat, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

En aquest supòsit l'empremta digital (hash) degudament signada s'haurà de remetre al correu electrònic següent: serveisjuridics0200@bcn.cat amb la finalitat que es pugui comprovar que aquesta empremta digital coincideix amb la que consta a l'oferta presentada i, per tant, que el contingut de l'oferta no s'ha alterat des del moment de l'enviament per part de l'empresa licitadora.

En aquest correu s'haurà d'indicar el codi de contracte, l'objecte del contracte, i les dades identificatives de l'empresa licitadora.

8. En cas de no poder accedir al contingut d'una oferta perquè l'arxiu està danyat, es pot recórrer a la còpia local generada automàticament en l'equip de l'empresa licitadora, comprovant que l'empremta digital (hash) de l'oferta coincideix amb la que consta en poder de l'òrgan de contractació.

9. Una vegada l'oferta ha estat tancada, si es reobre, la seva petjada (hash) actual quedarà invalidada i en tancar-la novament, es generarà una nova petjada (hash), completament diferent; inclús si no es modifica el contingut de l'oferta. Aquesta nova oferta reoberta es considerarà a tots els efectes, com una oferta diferent d'altres tancades anteriorment. És possible guardar una còpia de l'oferta original, per si fos necessari enviar-la juntament amb la petjada (hash).

Per aquest motiu, només s'ha de reobrir l'oferta, si es desitja modificar el contingut d'aquesta i enviar-la, novament, dins del termini de presentació d'ofertes.

Si ja s'ha notificat el tancament de l'oferta a l'òrgan de contractació, mitjançant la petjada (hash) d'aquesta, el següent pas hauria de ser l'enviament de l'oferta dins del termini establert.

Clàusula 10. Criteris de valoració de les ofertes

La selecció de l'oferta més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat. S'aplicaran els criteris d'adjudicació següents:

LOT 1

Criteris avaluable de forma automàtica, fins a 60 punts.

Per l'oferta econòmica, fins a un màxim de 35 punts.

Mesura social.-

- La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, fins a 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.

Per la part corresponent a les despeses de la part fixa, s'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#)

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes econòmiques o, en el cas d'un únic licitador, de 15 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

Per la part corresponent a les despeses de la part variable, s'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gaseta Municipal del dia 5 de març](#)

$$\left(\frac{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta}}{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

El desglossament, amb una puntuació màxima de 15 punts segons els servei:

- Servei de gestió de cites o atenció telefònica i telemàtica: 4 punts
- Servei complementari de recepció: 4 punts
- Servei complementari de vigilància: 3 punts
- Servei d'interpretació: 2 punts
- Servei de traducció: 2 punts

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa, tant per la part fixa com de preus variable, perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

Mesura social.-

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

Si una empresa presenta oferta en més d'un lot i una oferta integradora de varis d'aquests lots es seguirà el procediment previst a l'article 99.5 LCSP de forma que es compararà si l'oferta integradora supera en puntuació obtinguda la de les ofertes individuals presentades per tots els empresaris.

Per proporcionar dispositius de trucada a tres pels despatxos d'entrevista i punts d'atenció dels diferents serveis i entitats del SAIER per tal de facilitar la interpretació telefònica, fins un màxim de 3 punts.

Es donarà la màxima puntuació a qui ofereixi el major nombre de dispositius de trucada a tres, i zero punts a una oferta real o hipotètica que no ofereixi cap millora, puntuant-se la resta de forma proporcional.

Pel compromís de garantir atenció en llengües diverses addicionals a les obligatòries descrites en la clàusula 3.5.2 del plec de prescripcions tècniques, fins un màxim de 4 punts.

En cas de contractació de nou personal, es valorarà el compromís de les licitadores de garantir que el nou personal que s'hagi de contractar amplii el coneixement de llengües. Per la garantia de coneixement oral i escrit, en les llengües relacionades a continuació, i la puntuació serà de:

Wòlof	2 punts
Georgià	1 punts
Ucraïnès	0,5 punts
Rus	0,5 punts

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte i en tot cas a la finalització del mateix.

Pel compromís de contractació indefinida de les persones treballadores que executen el contracte; i per la contractació indefinida del nou personal contractat per suplir baixes definitives, fins a un màxim de 8 punts.

S'atorgarà un màxim de 8 punts pel compromís, mitjançant declaració responsable, de contractació indefinida de tot el personal adscrit al contracte, inclòs el nou personal contractat per suplir les baixes definitives que es puguin produir en qualsevol moment del contracte del personal adscrit al servei per jubilacions o qualsevol altre causa.

La puntuació s'atorgarà de la següent manera, i les ofertes que no aportin cap percentatge obtindran zero punts:

Percentatge personal indefinit	Puntuació
100%	8 punts
75%	5 punts
50%	3 punts
25%	1 punts
0%	0 punts

El contractista estarà obligat a presentar la documentació acreditativa cada vegada que es produeixi una nova contractació.

Per millora salarial de les persones treballadores que executen el contracte, fins a un màxim de 10 punts.

Es valorarà el compromís presentat mitjançant declaració al respecte del compliment en tot o en part del següent:

Que la retribució dels treballadors en concepte de salari brut en la categoria necessària per a la realització del servei s'incrementi, respecte a la remuneració vigent (veure quadre subrogació), en cada moment en totes i cadascuna de les categories, sense que aquesta millora vagi en detriment dels altres conceptes retributius establerts en el mateix. Es considera que l'aplicació de la millora en relació al conveni de referència ha de ser aplicada per igual a totes les categories professionals, atès que la discriminació pot provocar problemes en el conjunt de l'equip de treball.

Es considera que en les noves contractacions s'haurà d'assolir el compromís una vegada realitzat el període de prova i progressivament fins a passat un any de la seva estada continua en el servei, moment en el que haurà assolit la mateixa retribució que els seus companys i companyes.

S'atorgarà la següent puntuació:

- A l'oferta que presenti el major percentatge d'increment de la retribució proposada en aquest apartat a totes les categories professionals i totes les persones treballadores prestadores del servei, 10 punts.
- A la resta de les ofertes presentades se les puntuarà de forma proporcional en relació al de la que hagi declarat el màxim compromís.
- Les ofertes que no aportin cap percentatge obtindran zero punts.

La persona responsable del contracte podrà requerir en qualsevol moment de l'execució del contracte, els documents acreditatius de la retribució del personal utilitzat per l'empresa contractista segons l'oferta realitzada. En tot cas l'empresa contractista estarà obligada a acreditar l'acompliment a la finalització del contracte.

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març de 2018, la puntuació mínima dels criteris avaluable automàticament és de 60% de la puntuació total.

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluable de forma automàtica s'ha d'incloure necessària i únicament al sobre electrònic C.

Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor, fins a 40 punts.

Les propostes ofertades per les licitadores sotmeses a judici de valor només seran valorades si es consideren útils per al servei objecte d'aquest contracte, tal com es descriu al plec de prescripcions tècniques.

En totes les propostes es valorarà:

- La idoneïtat: Es valorarà fins a quin punt les propostes presentades tenen la qualitat necessàries per ésser considerades una millora del servei definit en el plec tècnic.
- La viabilitat: Es valorarà fins a quin punt les propostes es poden implementar en el marc de les característiques tècniques i econòmiques de la licitació.
- La coherència entre la millora o activitats proposades i els objectius de l'objecte del contracte: Es valorarà fins a quin punt la millora, activitat o proposta és coherent amb als objectius objecte del contracte.

Proposta de millora en relació a la gestió dels mòduls de 4 hores del servei de recepció recollits a la clàusula 3.1.6.1, fins a 10 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 10 punts, a la proposta que desenvolupi un sistema àgil en la posada en funcionament. Per un correcte funcionament del servei, serà necessari garantir una

formació adequada de les persones, que han de fer les tasques de seguretat i recepció, en el termini més curt possible.

Concreció de les propostes: Es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte i no siguin factibles de dur a terme en el context de la prestació del servei descrit al plec. No es valoraran les propostes que siguin teòriques i sense aplicació practica, que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un sistema àgil en la posada en funcionament. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	10	7	3,5	0

Per proposta d'avaluació qualitativa del servei (clàusula 8), fins a 8 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 8 punts, a la proposta que defineixi la metodologia d'avaluació externa. Es valoraran les propostes que realment incideixin en l'avaluació de la qualitat del servei: satisfacció dels clients interns i externs, temps d'espera, seguiment dels protocols i processos.

Concreció de les propostes: Es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte i no siguin factibles de dur a terme en el context de la prestació del servei descrit al plec. No es valoraran les propostes que siguin teòriques i sense aplicació practica, que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que defineixi la metodologia d'avaluació externa. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11 i s'hauran de presentar en format paper (un full a doble cara) i en format digital (cd, pendrive,..). Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	8	5,6	2,8	0

Proposta de quadre de comandament i avaluació que permeti fer el seguiment, avaluar les activitats i objectius qualitatius i quantitatius, les tendències i ràtios del servei (clàusula 10), fins a 12 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 12 punts, a la proposta que presenti un model d'avaluació aplicable, amb propostes concretes de la gestió de la informació recollida, a partir dels indicadors establerts que respongui als estàndards de qualitat. És necessari una definició detallada dels indicadors que s'inclouran en el quadre de comandament, que permetin mesurar

la consecució d'objectius i la finalitat de tots els serveis que formen part del SAIER, descrits en el PPT.

Concreció de les propostes: Es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte i no siguin factibles de dur a terme en el context de la prestació del servei descrit al plec. No es valoraran les propostes que siguin teòriques i sense aplicació practica, que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que presenti un model d'avaluació aplicable. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	6	4,2	2,1	0
Proposta presenti una definició detallada dels indicadors que formaran part del quadre de comandament, que permetin mesurar la consecució d'objectius i la finalitat. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	6	4,2	2,1	0

Per proposta de millores en la qualitat de la gestió per a la incorporació de nous professionals, fins a 10 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 10 punts, a la proposta que presenti el desenvolupament d'un Pla d'acollida per al nou personal; els criteris de selecció i concreció del procés selectiu; i un sistema d'incorporació controlat, per tal que no generi cap impacte en la qualitat de l'atenció a l'usuari.

Concreció de les propostes: Es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte i no siguin factibles de dur a terme en el context de la prestació del servei descrit al plec. No es valoraran les propostes que siguin teòriques i sense aplicació practica, que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que presenti el desenvolupament d'un Pla d'acollida. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	4	2,8	1,4	0
Proposta que indiqui els criteris de selecció i	3	2,1	1	0

concreció del procés selectiu. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.				
Proposta que desenvolupi un sistema d'incorporació controlat. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	3	2,1	1	0

Per tal de poder continuar la fase de concurs i poder valorar els criteris avaluable de forma automàtica, els licitadors hauran d'obtenir un mínim de 20 punts sobre els 40 punts possibles dels criteris avaluable mitjançant judici de valor.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

1. Proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial.
2. Les empreses licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les empreses.
3. Les empreses licitadores amb major percentatge de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cadascuna de les empreses, primant en cas d'igualtat, el major nombre de personal fix amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

Puntuació de la totalitat dels criteris d'adjudicació (avaluable mitjançant judici de valor i avaluable automàticament)(B+C): 100 punts.

LOT 2

Criteris avaluable de forma automàtica, fins a 60 punts.

Per l'oferta econòmica, fins a un màxim de 35 punts.

Mesura social.-

- La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, fins a 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny](#)

[de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#)

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes econòmiques o, en el cas d'un únic licitador, de 15 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

Mesura social.-

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

Si una empresa presenta oferta en més d'un lot i una oferta integradora de varis d'aquests lots es seguirà el procediment previst a l'article 99.5 LCSP de forma que es compararà si l'oferta integradora supera en puntuació obtinguda la de les ofertes individuals presentades per tots els empresaris.

Pel compromís de contractació indefinida de les persones treballadores que executen el contracte; i per la contractació indefinida del nou personal contractat per suplir baixes definitives, fins a un màxim de 10 punts.

S'atorgarà un màxim de 10 punts pel compromís, mitjançant declaració responsable, de contractació indefinida de tot el personal adscrit al contracte, inclòs el nou personal contractat per suplir les baixes definitives que es puguin produir en qualsevol moment del contracte del personal adscrit al servei per jubilacions o qualsevol altre causa.

La puntuació s'atorgarà de la següent manera, i les ofertes que no aportin cap percentatge obtindran zero punts:

Percentatge personal indefinit	Puntuació
--------------------------------	-----------

100%	10 punts
75%	7 punts
50%	4 punts
25%	1 punts
0%	0 punts

El contractista estarà obligat a presentar la documentació acreditativa cada vegada que es produeixi una nova contractació.

Per millora salarial de les persones treballadores que executen el contracte, fins a un màxim de 15 punts.

Es valorarà el compromís presentat mitjançant declaració al respecte del compliment en tot o en part del següent:

Que la retribució dels treballadors en concepte de salari brut en la categoria necessària per a la realització del servei s'incrementi, respecte a la remuneració vigent (veure quadre subrogació), en cada moment en totes i cadascuna de les categories, sense que aquesta millora vagi en detriment dels altres conceptes retributius establerts en el mateix. Es considera que l'aplicació de la millora en relació al conveni de referència ha de ser aplicada per igual a totes les categories professionals, atès que la discriminació pot provocar problemes en el conjunt de l'equip de treball.

Es considerarà que en les noves contractacions s'haurà d'assolir el compromís una vegada realitzat el període de prova i progressivament fins a passat un any de la seva estada continua en el servei, moment en el que haurà assolit la mateixa retribució que els seus companys i companyes.

S'atorgarà la següent puntuació:

- A l'oferta que presenti el major percentatge d'increment de la retribució proposada en aquest apartat a totes les categories professionals i totes les persones treballadores prestadores del servei, 15 punts.
- A la resta de les ofertes presentades se les puntuarà de forma proporcional en relació al de la que hagi declarat el màxim compromís.
- Les ofertes que no aportin cap percentatge obtindran zero punts.

La persona responsable del contracte podrà requerir en qualsevol moment de l'execució del contracte, els documents acreditatius de la retribució del personal utilitzat per l'empresa contractista segons l'oferta realitzada, i en qualsevol cas abans de la liquidació del contracte.

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març de 2018, la puntuació mínima dels criteris avaluable automàticament és de 60% de la puntuació total.

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluable de forma automàtica s'ha d'incloure necessària i únicament al sobre electrònic C.

Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor, fins a 40 punts.

Les propostes ofertades per les licitadores sotmeses a judici de valor només seran valorades si es consideren útils per al servei objecte d'aquest contracte, tal com es descriu al plec de prescripcions tècniques.

En totes les propostes es valorarà:

- La idoneïtat: Es valorarà fins a quin punt les propostes presentades tenen la qualitat necessàries per ésser considerades una millora del servei definit en el plec tècnic.
- La viabilitat: Es valorarà fins a quin punt les propostes es poden implementar en el marc de les característiques tècniques i econòmiques de la licitació.
- La coherència entre la millora o activitats proposades i els objectius de l'objecte del contracte: Es valorarà fins a quin punt la millora, activitat o proposta és coherent amb als objectius objecte del contracte.

Proposta de millora en relació a l'avaluació qualitativa del servei de la clàusula 3.2, fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts, a la proposta que desenvolupi una metodologia d'avaluació externa, que realment incideixi en l'avaluació de la qualitat del servei (satisfacció dels clients interns i externs, temps d'espera, seguiment dels protocols i processos).

Concreció de les propostes: Es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte i no siguin factibles de dur a terme en el context de la prestació del servei descrit al plec. No es valoraran les propostes que siguin teòriques i sense aplicació practica, que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi una metodologia d'avaluació externa. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

Per proposta de millora en la coordinació amb les entitats que formen part l'Acord Marc del Programa Nausica (clàusula 3.1 i 4.1), fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts, a la proposta que presenti un projecte de coordinació del servei, que estableixi les principals línies, per tal de garantir la bona coordinació, i així donar un servei a les persones i unitats de convivència amb les que s'intervé.

Concreció de les propostes: Es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte i no siguin factibles de dur a terme en el context de la prestació del servei descrit al plec. No es valoraran les propostes que siguin teòriques i sense aplicació practica, que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un projecte de coordinació del servei. Només s'acceptaran les realitzades amb una	20	14	7	0

extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.				
---	--	--	--	--

Per tal de poder continuar la fase de concurs i poder valorar els criteris avaluable de forma automàtica, els licitadors hauran d'obtenir un mínim de 20 punts sobre els 40 punts possibles dels criteris avaluable mitjançant judici de valor.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

1. Proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial.
2. Les empreses licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les empreses.
3. Les empreses licitadores amb major percentatge de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cadascuna de les empreses, primant en cas d'igualtat, el major nombre de personal fix amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

Puntuació de la totalitat dels criteris d'adjudicació (avaluable mitjançant judici de valor i avaluable automàticament)(B+C): 100 punts.

Clàusula 11. Mesa de contractació

1. La mesa de contractació estarà constituïda per:

Presidenta: Laia Claverol Torres, Gerenta d'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i Elvira Utrillo, Directora de Planificació i Serveis Generals com a substituta

Vocals:

Titulars	Substituts
Sr. Jordi Cases i Pallarès, secretari general	Sra. M. Victoria Moreno Ortiz, secretària delegada de la Gerència, i la Sra. Mònica Flores Pérez com a suplent.
Sr. Antonio Muñoz Juncosa, interventor general	Sr. Francesc Gisbert Sempere, interventor adjunt de l'Ajuntament de Barcelona.
Sra. Asunción Pinillos Aula, Cap del Departament d'Administració i Personal	Sra. Dolores Repiso, tècnica del departament
Sr. Xavier Cubells, director d'Immigració i Refugi	Sr. Lluís Batlle, tècnic de la Direcció d'Immigració i Refugi

2. Actuarà com a secretari de la Mesa un/a funcionari/ària de la Corporació.

Les persones que componen la mesa de contractació regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi ètic de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la

previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap causa de conflicte d'interessos.

Clàusula 12. Obertura de proposicions

D'acord amb l'article 157.3 LCSP, l'obertura de les proposicions s'efectuarà en el termini màxim de 20 dies a partir de la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

En tot cas, l'obertura del sobre electrònic C es realitzarà en acte públic. La data i lloc s'informarà en l'anunci de licitació en [el perfil de contractant](#).

Clàusula 13. Adjudicació del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 158 LCSP, l'adjudicació del contracte s'acordarà en el termini màxim de 2 mesos a comptar des del dia següent al de l'obertura de les proposicions rebudes o, si és el cas, d'obertura del primer sobre que contingui la proposició. Aquest termini s'ampliarà en 15 dies si es requereix seguir tramitació per valorar l'anormalitat de les ofertes.

D'acord amb l'article 158.4 LCSP, transcorregut el termini anterior sense que s'hagi produït l'adjudicació, les empreses licitadores tenen dret a retirar la seva proposta.

2. Prèviament a l'adjudicació es requerirà a l'empresa licitadora que es proposi com adjudicatària perquè presenti determinada documentació.

L'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI, en el ROLECE o en una llista oficial d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental si les dades que es requereixen figuren inscrites en aquests registres.

La documentació que, en el seu cas, es requerirà és la següent:

- Document que acrediti la vàlida constitució de la Societat i que de conformitat amb el seu objecte social pot presentar-se a la licitació.
- Document que acrediti la deguda representació per presentar la proposició del signant de la mateixa.
- Document que acrediti la deguda representació per presentar la declaració del signant de la mateixa.
- Certificats del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social establertes per les disposicions vigents. Es consultarà l'aplicació informàtica municipal de recaptació per comprovar que l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària es troba al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries amb l'Ajuntament de Barcelona i s'obindrà una còpia impresa de la consulta i s'incorporarà a l'expedient.
- La declaració responsable indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun de les persones treballadores que executin aquest contracte.

Els documents que, si escau, haurà d'aportar per acreditar el compliment dels requisits d'aptitud i solvència són:

- Els comptes anuals dels tres darrers exercicis aprovats i dipositats al Registre Mercantil o en el Registre oficial que correspongui. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil. En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any haurà d'aportar la documentació acreditativa corresponent.

- Relació dels principals serveis efectuats en els últims 3 anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests. Els serveis o treballs efectuats s'acrediten mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari és una entitat del sector públic o, quan el destinatari és un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresa; si s'escau, aquests certificats han de ser comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent. Els certificats de bona execució dels serveis inclosos en la relació, el destinatari dels quals va ser una entitat del sector públic, els pot comunicar directament a l'òrgan de contractació l'entitat contractant dels serveis.

Els corresponents certificats podran ser expedits per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, que seran acceptats en els termes previstos en el plec de clàusules administratives generals.

D'acord amb l'article 150.2 LCSP, la documentació s'haurà de presentar dins del termini dels 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

3. D'acord amb l'article 150.3 LCSP, un cop presentada la documentació requerida i constituïda, en el seu cas, la garantia definitiva, s'adjudicarà el contracte dins dels 5 dies hàbils següents al de la seva recepció.

D'acord amb l'article 150.2 LCSP, si l'empresa licitadora no presenta la documentació requerida o no constitueix la garantia definitiva dins del termini assenyalat s'entendrà que retira la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a la següent empresa licitadora segons l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

En cas de falsedat en el DEUC presentada per la empresa proposada com a adjudicatària, aquesta quedarà automàticament exclosa de la licitació i l'òrgan competent incoarà i tramitarà el corresponent expedient de prohibició de contractar. Així mateix la Mesa podrà optar per tornar a valorar les ofertes.

Clàusula 14. Garantia definitiva

D'acord amb l'article 107.1 LCSP, l'empresa seleccionada amb la millor oferta haurà de constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 del preu ofertat, l'IVA exclòs, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment, segons preveu l'article 150 LCSP.

Si l'empresa licitadora seleccionada per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import total d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte. Si el primer abonament no és suficient per cobrir la totalitat de la garantia definitiva el que resti pendent de la garantia es retindrà del preu en el següent abonament i així successivament fins cobrir la totalitat de la garantia definitiva.

En el cas que es fixin en el contracte preus provisionals la quantia de la garantia definitiva es fixarà a partir del preu màxim fixat.

La/es garantia/es que no es constitueixin mitjançant la modalitat de retenció en preu, ha/n de constituir-se a la Tresoreria de la Corporació, plaça de Sant Miquel, núm. 1, planta 1, Edifici Novíssim, en metàl·lic, en valors públics o privats legalment admissibles, mitjançant aval bancari o per contracte d'assegurança de caució. L'acreditació de la seva constitució podrà fer-se per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics.

Clàusula 15. Notificació de l'adjudicació i formalització del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 151 i la disposició addicional quinzena de la LCSP, l'acte d'adjudicació serà notificat per mitjans electrònics a les empreses licitadores i en el termini màxim de 15 dies es publicarà en el [perfil de contractant](#).

2. D'acord amb l'article 50.1.d) i 153.3 LCSP, el contracte no es podrà formalitzar fins que hagin transcorregut 15 dies hàbils des de la tramesa de la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores. Si un cop finalitzat aquest termini no s'ha interposat recurs especial previst a l'article 44 LCSP que impliqui la suspensió del procediment, o s'hagués acordat l'aixecament de la suspensió, es requerirà a l'empresa adjudicatària perquè en un termini no superior a 5 dies a partir de la data següent a la de recepció del requeriment es procedeixi a la formalització del contracte.

En cas que s'hagi notificat com a adjudicatària una UTE, aquesta s'ha de constituir formalment en unió temporal abans de la formalització del contracte.

D'acord amb l'article 153.4 LCSP, si per causes imputables a l'empresa adjudicatària no s'hagués formalitzat el contracte dins del termini assenyalat, s'entendrà que retira la seva oferta, procedint a exigir-li l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat i l'Ajuntament sol·licitarà la documentació a la següent empresa licitadora per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

3. El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització en document administratiu, que serà títol suficient per accedir a qualsevol registre públic. Això no obstant, podrà elevar-se a escriptura pública si ho sol·licita l'empresa adjudicatària, i les despeses derivades del seu atorgament aniran al seu càrrec.

4. D'acord amb l'article 154 LCSP, la formalització del contracte i el document contractual es publicaran en el [perfil de contractant](#) i en el DOUE. L'anunci en el perfil es realitzarà en un termini no superior a 15 dies des del perfeccionament del contracte i, si procedeix, en el DOUE en un termini no superior a 10 dies.

Clàusula 16. Execució del contracte

L'execució del contracte s'iniciarà el dia següent al de la seva formalització.

Abans de l'inici del contracte l'empresa contractista ha d'haver lliurat al/la responsable del contracte, en format digital, a través de l'adreça de correu electrònic ibatlle@bcn.cat el "Document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals", degudament complimentat, signat i acompanyat de la documentació que s'hi enumera, per donar compliment al RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995. Aquest document està disponible al [perfil de contractant](#), on l'empresa contractista també trobarà el document "[Manual de prevenció de riscos laborals per empreses externes](#)", amb les disposicions en matèria de seguretat i salut laboral que resta obligat a complir. No es podrà iniciar el contracte si no s'ha lliurat aquesta informació, incorrent l'empresa contractista en responsabilitat contractual.

El lloc d'entrega del servei objecte del contracte és l'indicat en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Clàusula 17. Abonaments a l'empresa contractista

D'acord amb l'article 102 LCSP, el preu retribueix la prestació realitzada i inclou l'IVA que s'indicarà com a partida independent.

El preu es determinarà en euros.

El sistema de determinació del preu del contracte es fixa a partir de la determinació de les unitats executades i l'import unitari de cadascuna d'elles.

L'empresa contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament la factura corresponent a les prestacions executades en el període mensual. La factura serà revisada i conformada en el termini màxim de deu dies. En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'empresa contractista, atorgant-li un termini màxim de deu dies a comptar des de l'endemà al de la recepció per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.

L'empresa contractista haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR3: LA0006794.

El cost de la gestió del servei es facturarà mensualment i en la factura caldrà especificar el següents conceptes :

- El número de contracte i el número d'expedient.
- El mes descriptiu de servei que es factura.
- El detall de cada servei facturat, així com el l'import corresponent de cadascun d'ells.
- Qualsevol altre que s'indiqui des de la Direcció del servei.

LOT 1

FACTURACIÓ MENSUAL SENSE IVA (OFERTA PROPOSADA)	PART FIXA	VALOR ADJUDICACIÓ PART FIXA / 24 MESOS	
	PART VARIABLE EN FUNCIÓ DELS SERVEIS REALS JUSTIFICATS PEL PREU UNITARI/SERVEI	SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA	Preu unitari * Nº Atencions realitzades
		MÒDUL DE SERVEI COMPLEMENTARI DE RECEPCIÓ	Preu unitari * Nº Mòduls
		MÒDUL DE SERVEI COMPLEMENTARI DE VIGILANCIA	Preu unitari * Nº Mòduls
		SERVEI INTERPRETACIÓ	Preu unitari * Nº Hores

	SERVEI TRADUCCIÓ	Preu unitari * N° Fulles
--	------------------	--------------------------

LOT 2

FACTURACIÓ MENSUAL SENSE IVA (OFERTA PROPOSADA)	PART FIXA	VALOR ADJUDICACIÓ PART FIXA / 24 MESOS
---	-----------	--

A més caldrà:

- Annex de l'excel·l amb la informació demanada al plec de prescripcions tècniques particulars.
- Annex de la relació d'incidències relatives al personal que s'hagin produït en el període considerat (vacances, baixes, suplències, etc.).

Clàusula 18. Revisió de preus

D'acord amb la previsió de l'article 103 LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada incloent les pròrrogues.

Clàusula 19. Responsable del contracte

Es designa a Lluís Batlle, director del SAIER com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que pugin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

1. Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
2. Resoldre les incidències que pugin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
3. Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
4. Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.

5. Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
6. Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
7. Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir l'adjudicatari en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.
8. Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
9. Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.
10. Inspeccionar la part de la prestació subcontractada informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
11. Qualsevol altre funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

Clàusula 20. Condicions especials d'execució i obligacions de l'empresa contractista.

1. Condicions especials d'execució:

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució:

1.1 De caràcter social:

1.1.1 El pagament del preu a les empreses subcontractades.

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu a l'empresa contractista principal i amb efectes alliberadors.

1.1.2 L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.

D'acord amb la previsió de la clàusula 20, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admetran pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.

Aquesta condició es considera essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

1.1.3 Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El/La responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, el/la responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

1.1.4 Pla d'igualtat o mesures d'igualtat.

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

S'annexa el Protocol elaborat per el Departament de Transversalitat de Gènere-CIRD que inclou el procediment d'aplicació de les Clàusules Socials d'Igualtat de Gènere.

1.1.5 Comunicació inclusiva.

L'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

S'annexa el Protocol que inclou el procediment d'aplicació de la Clàusula Social de Comunicació Inclusiva.

1.1.6 Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.

L'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures podran consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

S'annexa el Protocol elaborat per el Departament de Transversalitat de Gènere-CIRD que inclou el procediment d'aplicació de les Clàusules Socials d'Igualtat de Gènere.

En el termini de deu dies posteriors a la formalització del contracte l'empresa entrega a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o mesures en relació amb les persones treballadores que executen el contracte que ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Si l'empresa contractista justifica la impossibilitat d'aportació del pla o de les mesures, l'Administració municipal ha d'aportar el suport suficient perquè pugui dissenyar i aplicar aquestes mesures concretes en el contracte públic municipal.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en la clàusula 26. Alternativament, podran suposar l'extinció del contracte.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

1.1.7 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI.

L'empresa contractista ha d'aportar, en el termini màxim de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el protocol o pla d'actuació que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI, tant si és el cas entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació.

Les mesures poden consistir en formació en continguts relacionats amb les discriminacions que poden patir les persones LGTBI i en el coneixement de la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.

Si l'empresa justifica la impossibilitat d'entregar en el termini establert el protocol o pla d'actuació, la persona responsable del contracte podrà atorgar un termini complementari de deu dies.

L'Ajuntament de Barcelona organitzarà sessions divulgatives en les quals es farà, amb totes les empreses contractistes de l'Ajuntament i de les empreses del Grup Municipal, una reflexió general de la implantació de les mesures en els contractes públics.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en la clàusula 26. Alternativament, podran suposar l'extinció del contracte.

S'annexa el Protocol que inclou el procediment d'aplicació de la Clàusula Social d'Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI.

1.1.8 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.

L'empresa contractista ha d'aportar un pla o mesures de conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte.

A títol d'exemple, algunes d'aquestes mesures econòmiques o assistencials que facilitin l'atenció de menors d'edat o persones dependents; mesures laborals com la reducció de jornada, excedències, llicències o permisos de paternitat o maternitat; flexibilització, adaptació o reassignació de serveis i horaris en funció de les necessitats de conciliació o altres de similars.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en la clàusula 25.

1.1.9 Accessibilitat universal.

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

El contractista resta obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211.

2. Condicions d'execució generals:

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

3. Obligacions de l'empresa contractista:

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b) Si el contracte implica relació habitual amb menors d'edat haurà de presentar, abans dels 15 dies des de la data de formalització del contracte, la declaració responsable indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun dels persones treballadores/es que executen aquest contracte i aportar anualment la declaració responsable indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun dels persones treballadores que executen aquest contracte.

Quan li sigui requerit per la persona responsable del contracte, ensenyar les certificacions negatives del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascuna de les persones que executa el contracte ja sigui personal propi com, en el seu cas, de l'empresa subcontractada

- c) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret i aportar anualment la declaració responsable indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun dels treballadors que executen aquest contracte.
- d) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- e) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el/la responsable del contracte.
- f) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- g) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la [Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals](#) i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- ◆ Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats ròpies.
- ◆ Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- ◆ Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 - 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat
 - 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable
 - 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant
- ◆ No comunicar dades a tercers persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si

l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.

- ◆ Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- ◆ Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- ◆ Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- ◆ Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- ◆ Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud (per valorar la pertinença del seu contingut).
- ◆ Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- ◆ En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
 1. L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
 - b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius. Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.
2. L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades.
 - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- ◆ Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
 - ◆ Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
 - ◆ D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
 - ◆ Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
 - ◆ Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
 - ◆ Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
 - ◆ Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.
 - ◆ Respecte les mesures de seguretat, haurà de complir aquelles establertes a l'annex corresponent.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació):

- ◆ Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.

- ◆ Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- ◆ L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- ◆ Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.
- ◆ El coneixement que tingui l'Administració dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions a què es refereixen els apartats anteriors, no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.
- ◆ L'empresa contractista haurà d'especificar:
 - La finalitat per la qual es cediran les dades esmentades.
 - L'obligació de el futur contractista de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
 - L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on van a estar ubicats els servidors i des d'on es van a prestar els serveis associats als mateixos.
 - L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.

h) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.

i) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida per/la responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a la legislació d'integració de persones amb discapacitat, la contractació amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.

j) Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil. El límit d'indemnització mínim a contractar per aquests riscos segons els lots serà de:

- Lot 1: no inferior als 150.000 €/víctima i 600.000 €/ sinistre.
- Lot 2: no inferior als 150.000 €/víctima i 600.000 €/ sinistre.

per a cadascun dels sinistres que puguin succeir a conseqüència de la realització dels treballs que exigeix la prestació contractada, amb el benentès que aquesta quantia no actua com a límit de la responsabilitat indemnitzatòria de la qual pugui ser declarat culpable. El comprovant haurà de ser presentat en el Registre General d'aquest Ajuntament simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.

k) Comunicar per escrit a l'Ajuntament el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud de l'empresa contractista del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5% del preu del contracte.

- l) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels/les treballadors/res als/les que afecti la subrogació.
- m) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- n) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- o) No contravenir, en l'execució d'aquest contracte, les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP.
- p) Sens perjudici del que estableixi el conveni aplicat per l'empresa adjudicatària, no podrà satisfer salaris per un import inferior a l'establert al conveni sectorial de referència indicat a la clàusula segona del present plec.
- q) Totes aquelles obligacions que s'hagin establert en aquest plec.
- r) També seran obligacions de l'empresa adjudicatària:
 - Presentar l'informe d'anàlisi d'impacte social i el seu seguiment quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
 - Presentar els documents acreditatius de la retribució del personal quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
 - Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels treballadors als que afecti la subrogació.
 - L'adjudicatari haurà de portar a terme la gestió objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, amb independència de les obligacions derivades d'altres clàusules d'aquest plec, les següents:
 - o Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, les funcions objecte del contracte.
 - o Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el plec de prescripcions tècniques. Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la Direcció de serveis d'Atenció i Acol·lida a Immigrants.
 - o La selecció dels professionals anirà a càrrec de l'adjudicatari, el qual haurà de designar les persones concretes que executaran les prestacions.
 - o Disposar del personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, amb la titulació i en les condicions que s'especifiquen a la clàusula 3.6 del plec de condicions tècniques i acomplir amb les obligacions essencials de caràcter laboral com el pagament dels salaris i altres que siguin d'obligat compliment segons la legislació aplicable en cada cas. Aquesta obligació es considera essencial i el seu incompliment serà objecte de sanció o inclús pot tenir efectes resolutoris del contracte de servei.
 - o Durant la vigència del contracte, caldrà comunicar prèviament a l'Ajuntament, qualsevol substitució o modificació del personal i acreditar la seva titulació. També s'haurà de comunicar amb 15 dies d'antelació, qualsevol canvi temporal o definitiu del personal.
 - o Garantir i posar el mitjans per assegurar la mobilitat del suport a l'equip de supervisions per la ciutat de Barcelona.
 - o Oferir un tracte correcte a les persones que siguin ateses.
 - o Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
 - o Mantenir reunions entre la coordinació i els responsables de la Direcció de serveis d'Atenció i Acol·lida a Immigrants.

- Facilitar els materials i serveis necessaris per a la correcta prestació del servei pel que respecta al material fungible establert en el plec de clàusules tècniques
- Acceptar els canvis d'espai o millores de funcionament que, motivadament, decideixi l'Ajuntament.
- Custodiar correctament els documents fins el seu arxiu definitiu o fins la finalització del contracte.
- Custodiar i tenir cura de tot el material que l'Ajuntament posi a disposició de l'equip tècnic per a la correcta execució del servei.
- Les persones que realitzin el servei hauran de signar un document de confidencialitat.
- Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusti a dret.
- Elaborar i facilitar els informes i memòries del servei, exigit en la clàusula 7 del Plec de prescripcions tècniques o demanats per l'Ajuntament posteriorment.
- Traduir els missatges interns, de caràcter informatiu i dirigits al públic, que s'hi instal·lin als diferents espais. La sol·licitud d'aquest servei es pot generar des del mateix Servei de Recepció i Informació, des de qualsevol entitat del SAIER o des de la Direcció Municipal corresponent. Les propostes les recollirà el/la coordinador/a del Servei de Recepció i Informació. Per incorporar nous productes o modificar els existents serà necessari sempre el vist i plau de l'Ajuntament.
- Oferir el suport i l'acompanyament puntual als usuaris en extrema vulnerabilitat, descrits en els apartats d'altres taques dels numerals 3.5.3.1 i 3.5.3.2 del plec de preinscripcions tècniques.
- La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària, la qual acreditarà que el personal està contractat d'acord amb les obligacions que estableix la legislació vigent. Per tant, seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que l'Ajuntament de Barcelona assumeixi cap responsabilitat respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària.
L'Ajuntament de Barcelona no tindrà responsabilitat directa, solidària, ni subsidiària respecte al compliment de les obligacions laborals de l'empresa adjudicatària, així com tampoc de les quals es puguin derivar, si escau, de l'extinció dels contractes de treball, assumint l'empresa adjudicatària la totalitat de les conseqüències jurídiques laborals que se'n derivin, tot això tant durant la vigència del present contracte, com una vegada finalitzat.
L'Ajuntament de Barcelona no tindrà respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària cap facultat organitzativa ni d'adreça directa, ni existirà relació jurídica laboral, civil o administrativa alguna amb aquest personal.
- L'empresa adjudicatària no podrà traslladar, en cap cas, a l'Ajuntament de Barcelona el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions de l'esmentat personal.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de substituir el personal que presta el servei en casos de baixes mèdiques, vacances, permisos, etc., de tal forma que el servei quedi cobert en les condicions establertes en aquest plec de condicions tècniques. Així mateix l'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones que s'incorporin al servei compleixen els requisits establerts en el plec tècnic.
- Abans de l'inici de l'activitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els següents documents relacionats amb el desenvolupament de l'activitat preventiva de l'empresa:
 - Modalitat organitzativa preventiva (concert amb el Servei de Prevenció Aliè i/o nomenament de treballador/a designat incloent la seva formació i/o constitució del Servei de Prevenció Propi o Servei de Prevenció Mancomunitat).
 - Avaluació de riscos dels llocs de treball de l'activitat contractada.
 - Planificació de l'activitat preventiva.

- Llistat d'aptituds mèdiques (segellat pel Servei de Vigilància de la Salut de l'empresa adjudicatària).

El servei corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'assessorament del Departament de Prevenció de Riscos Laborals del propi Ajuntament serà responsable de comprovar que la documentació requerida a l'empresa sigui completa i adequada. Aquesta comprovació es realitzarà abans que l'empresa adjudicatària iniciï la seva activitat en un centre de treball de l'Ajuntament. En el cas que la documentació requerida sigui incompleta, la persona responsable del contracte ho notificarà a l'empresa adjudicatària perquè immediatament esmeni aquesta mancança.

- Respecte del programari i metodologia de desenvolupament, l'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

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

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

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

- No reproduir-los.
 - No transmetre'ls a un altre sistema.
 - No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
 - No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
 - Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.
 - L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.
- Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.
- S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.
- Adicionalment, els equips hauran de disposar:
- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
 - Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
 - Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.
 - Respecte de la difusió del servei i els drets d'imatge s'han de tenir en compte els següents criteris:
 - La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que

l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies. Cal acordar amb la persona tècnica de referència de la Direcció de Serveis de Serveis d'Immigració i Refugi la imatge corporativa cada vegada que hi hagi presentacions o informes del servei.

- La titularitat de la documentació escrita o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament.
- En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat, igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte. Aquest mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta l'elabori per qualsevol altre mitjà com, per exemple, audiovisual, etc.
- La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatari quan aquest s'adreci a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del servei.
- S'ha d'aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona quan es faci difusió del servei, i, en cas de dubte es posarà en coneixement de la persona de referència de la Direcció de Serveis de Serveis d'Immigració i Refugi, que canalitzarà la demanda cap al departament de comunicació referent.
- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar i acordar amb l'Ajuntament les iniciatives que afectin a la difusió d'informació sobre el servei.

4. D'acord amb la previsió de l'article 130.6 LCSP, l'empresa contractista, quan sigui d'aplicació la subrogació del personal que executa el contracte, serà responsable de respondre dels salaris impagats i de les cotitzacions a la Seguretat Social.

Clàusula 21. Modificació del contracte

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte. La modificació no podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos al contracte.

Causes prevists de modificació:

En aquest contracte s'estableixen com a causes previstes i precises, de modificació del contracte, les que es produeixin com a resultat de majors necessitats de servei. Per tal de mantenir la qualitat del servei, i no impactar negativament a les persones ateses pel servei, es planteja la possibilitat de poder prendre la decisió d'ampliar el servei habitual, i els serveis complementaris, per tal de gestionar les demandes sobrevingudes de servei.

LOT 1

A. Ampliació de l'horari d'obertura de les seus del SAIER.

En el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars s'estableix un horari d'obertura de les seus del SAIER, especificant-se que poden haver-hi modificacions. Els Serveis de Recepció i Seguretat estan dimensionats, en base a l'horari contemplat a la clàusula 7.

En cas que fos necessari ampliar els horaris d'obertura de les seus per tal de donar resposta a la demanda de la ciutadania, respecte els diferents serveis que s'ofereixen en el SAIER: assessorament jurídic, atenció social, homologació d'estudis, formació i recerca de feina, caldrà ampliar les hores del Servei de Recepció i les hores de Seguretat previstes a la clàusula 3.1.6.1. L'ampliació màxima, a la que es podria recórrer, serà de fins a 645 mòduls de 4 hores per any, excepte el primers set mesos d'inici del contracte que no es podrà ampliar.

B. Augment de la demanda de cita prèvia.

Si el nombre d'atencions augmenta en un 10% més de les 3.500 estimades, recollida en els indicadors mensuals proporcionats pel COGNOS de l'Ajuntament de Barcelona, es realitzarà una ampliació de fins a 1.500 atencions més al mes, en el moment que es produeixi l'augment del nombre d'atencions. L'ampliació en el primer any, es podrà activar a partir del setè mes des de l'inici del contracte.

C. Modificació per l'augment de necessitats de servei d'interpretació

Es podrà instar una modificació del Servei d'Interpretació, quan es prevegi que s'esgotarà el nombre d'hores estimades a la clàusula 3.3.1.1 del PPT de 6.000 hores a l'any, en funció de les necessitats del servei, amb una ampliació màxima de 2.000 hores/any. L'ampliació s'activarà en el moment que s'hagi gastat el 75% d'hores anuals previstes al PPT.

LOT 2

A. Ampliació del nombre de places i d'entitats de l'Acord Marc del Programa Nausica.

Si en el nou Acord Marc, augmenta el nombre d'entitats i el nombre de places, serà necessari dimensionar el Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica en la següent proporció:

- Augment entitats gestores:
 - o Si el nombre d'entitats gestores del programa supera les de 20 entitats (suma de les entitats per lot), caldrà ampliar el servei de suport tècnic i suport administratiu, en 1.700 hores efectives.
- Augment nombre de places:
 - o Si el nombre de places realment ocupades supera el 25% de les actuals de l'acord Marc 117 (78 inicials i 39 d'ampliació), caldrà ampliar el suport tècnic i suport administratiu en 425 hores efectives.
 - o Si el nombre de places realment ocupades supera el 50% de les actuals de l'acord Marc 117 (78 inicials i 39 d'ampliació), caldrà ampliar el suport tècnic i suport administratiu en 850 hores efectives totals (425 hores ja incrementades per l'augment del 25%, i 425 hores efectives més).
 - o Si el nombre de places realment ocupades supera el 100% de les actuals de les actuals de l'acord Marc 117 (78 inicials i 39 d'ampliació), caldrà ampliar el suport tècnic i suport administratiu en 1.700 hores efectives totals, respecte l'inicial.

Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

Clàusula 22. Recepció i termini de garantia

1. La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de conformitat, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, tot d'acord amb les previsions de l'article 210 LCSP.
2. S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la data de l'acta de recepció tot d'acord amb les previsions de l'article 210.4 LCSP.
3. En el present contracte no es fixa termini de garantia atesa la seva naturalesa i característiques i d'acord amb l'informe motivat que figura en l'expedient.

Clàusula 23. Subcontractació

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.

LOT 1

- Servei de Seguretat, que representa el 10,39% del cost del Lot 1.
- Servei de supervisió extern a les professionals que faran atenció al públic i a les coordinacions, que representa el 0,51% del cost del Lot 1.

LOT 2

- Servei d'Avaluació del Programa Nausica, que representa el 21,97% del cost del Lot 2.
- Servei de supervisió extern a les professionals tècniques de les diferents entitats del Programa Nausica, que representa el 2,64% del cost del Lot 2.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP.

Atenent que aquesta prestació implica relació habitual amb menors d'edat, és requisit que les persones que executin el contracte no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans, s'haurà de presentar al responsable del contracte, una declaració responsable de l'empresa adjudicatària indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun dels treballadors de l'empresa subcontractada que executen aquest contracte. Aquesta declaració s'haurà de presentar anualment si l'empresa subcontractada continua executant el contracte.

Les empreses subcontractistes no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

En cas que els tercers subcontractats tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'empresa adjudicatària ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació (que en donarà publicitat en el [perfil de contractant](#)) i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.

La persona responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu a les empreses subcontractistes.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes.

Clàusula 24. Cessió del contracte

En el present contracte resta prohibida la cessió.

Clàusula 25. Demora en les prestacions

1. D'acord amb la previsió de l'article 192, 193, l'empresa contractista està obligada a complir el contracte dins el termini total i, si és el cas, parcials, fixats per a la seva realització com també dels terminis parcials assenyalats.

2. La mora de l'empresa contractista en l'execució del contracte no necessitarà intimació prèvia per part de l'Administració.

3. Quan l'empresa contractista, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte (IVA exclòs), tot d'acord amb la previsió de l'article 193.3 LCSP.

Cada vegada que les penalitzacions per demora, arribin a un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, l'IVA exclòs, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.

4. En la tramitació de l'expedient es donarà audiència a l'empresa contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia emissió dels informes pertinents.

5. L'empresa contractista podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

Clàusula 26. Responsabilitat en l'execució del contracte

L'empresa contractista resta subjecta a les responsabilitats i sancions establertes amb caràcter general en la LCSP i, especialment, les prescrites en article 201 quan a les obligacions socials, ambiental i laborals.

A més es tipifiquen els següents incompliments:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici substancial en l'execució del contracte i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals que posi en perill les persones i/o les instal·lacions.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones.
- L'incompliment d'allò establert per a la conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun de les persones treballadores que executen aquest contracte (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada) quan se li hagi requerit prèviament per la persona responsable del contracte.
- L'establiment de pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.
- L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- L'incompliment de les obligacions contractuals derivades de l'oferta presentada i de les millores presentades i puntuades en els criteris d'adjudicació.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

b) Incompliments greus:

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun/a dels/les treballadors/res que executin aquest contracte (tant de l'empresa adjudicatària com, si és el cas, de les subcontractades).
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

c) Incompliments lleus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- Amagar informació sensible, i especialment aquella de què se'n puguin derivar responsabilitats, a l'Ajuntament.
- Que el servei no es trobi en funcionament dins els horaris establerts per l'Ajuntament, sense que hi hagi cap causa de força major que ho justifiqui.
- Incompliments relatius a difusió del servei i dret d'imatge que consten a la clàusula 11 de les prescripcions tècniques.

- El fet de no comunicar els canvis que es portin a terme en el servei abans de fer-se efectius, o de manera immediata en cas de situació urgent
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

- Penalitats contractuals

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament pot aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

a) Incompliments molt greus: multa de fins a un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció de preus unitaris

b) Incompliments greus: multa de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.

c) Incompliments lleus: multa de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

En cas que l'empresa adjudicatària subcontracti part de l'execució del contracte sense donar compliment a l'obligació legal de la seva comunicació a l'Ajuntament s'imposarà al contractista una penalitat de fins a un 50% de l'import del subcontracte o es podrà resoldre el contracte si comporta incompliment de l'obligació principal del contracte.

En cas que s'estableixin pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista, comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

El/la responsable del contracte, en el cas que consideri que l'empresa contractista ha incorregut en alguna de les causes enumerades anteriorment d'incompliment susceptibles de penalitats, ha d'elaborar un informe indicant els incompliments detectats així com les seves corresponents penalitats, i el comunicarà a l'empresa contractista per tal que pugui fer les al·legacions que consideri oportunes en el termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des del seu lliurament degudament acreditat. Finalitzat aquest termini el/la responsable del contracte estudiarà les al·legacions si ni ha i elevarà la proposta definitiva d'imposició a l'òrgan de contractació per a l'aprovació de la corresponent resolució d'imposició. Aquesta resolució serà immediatament executiva.

De conformitat amb la Sentència del Tribunal suprem de data 21 de maig de 2019, la imposició de penalitats no està subjecte a cap termini de caducitat.

- Cobrament de les penalitzacions per demora i per penalitat

L'import de les penalitzacions pot fer-se efectiu deduint-lo en el/s document/s comptable/s de reconeixement de l'obligació, sense perjudici que la garantia respongui de l'efectivitat d'aquelles en els termes legalment previstos.

L'Ajuntament podrà aplicar l'import de les penalitzacions, total o parcialment, en compensació de deutes del contractista, per raó del contracte i amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar.

En virtut de les prerrogatives establertes als articles 190 i 196 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot –un cop escoltada l'empresa contractista- declarar la responsabilitat causada a tercers o al propi Ajuntament que li sigui imputable arran de l'execució del contracte, determinar l'import a què ha de fer front en concepte d'indemnització de danys i perjudicis i procedir a l'execució total o parcial de la garantia definitiva constituïda i, si s'escau, a fer efectiu l'import restant a càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil exigida en aquest plec i a

iniciar, si escau, el corresponent procediment de rescabament a més a més, d'aplicar la penalitat corresponent.

Clàusula 27. Resolució del contracte

1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.

2. A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució:

a) La demora en l'inici de les prestacions.

b) L'incompliment greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.

c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions quan afecti substancialment l'eficiència del contracte.

d) L'incompliment de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.

e) L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte incloent les condicions especials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorregui dol, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.

f) L'incompliment amb dol i mala fe de les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 de paradisos Fiscals.

g) La situació de l'empresa contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar.

h) La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun dels treballadors que executen aquest derivada d'un incompliment molt greu.

i) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.

j) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.

k) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.

l) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.

m) L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.

n) Satisfer salaris per imports inferiors als establerts al conveni sectorial de referència indicat a la clàusula segona d'aquest plec.

o) Totes aquelles causes que s'hagin establert en aquest plec.

Clàusula 28. Recursos administratius i judicials

1. Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, les actuacions previstes a l'article 44.1 LCSP.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, i s'interposarà davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic.

Alternativament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

2. Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, compliment i extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Clàusula 29. Transparència, integritat i conflicte d'interessos

Obligacions en matèria de transparència i accés a la informació pública

1. Lliurament d'informació per a publicitat activa

L'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar la informació referent a les activitats directament relacionades amb l'exercici de funcions públiques, la gestió de serveis públics i la percepció de fons públics establerta en el Títol II de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

2. Retribucions de les persones directives

Si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats dutes a terme per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa adjudicatària, aquesta resta obligada a informar de les retribucions percebudes pels seus càrrecs directius, o bé, en cas contrari, presentar una declaració responsable informant del percentatge estimat que han suposat en el volum de negoci de l'empresa les activitats directament relacionades amb les administracions públiques durant el darrer exercici tancat.

3. Personal adscrit

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, a l'inici del contracte i, si s'escau, anualment fins a la seva finalització, la relació dels llocs ocupats per personal adscrit al contracte que comportin dur a terme una activitat, un servei o una obra amb caràcter permanent en una dependència o un establiment públic, així com el règim de dedicació i el règim retributiu d'aquest personal i les tasques que duu a terme.

4. Dret d'accés a la informació pública

En compliment de les obligacions de transparència a les quals resta sotmesa, l'empresa contractista es compromet a facilitar, en el termini i en les condicions que s'estableixi en cada requeriment, aquella informació que li sigui requerida per tal de fer efectiu el dret d'accés exercit pels ciutadans, en relació a la prestació contractada.

5. Qualitat dels serveis públics

Els licitadors hauran de lliurar un compromís explicitant les condicions i obligacions que assumeixen en relació a la qualitat, l'accés al servei i els requisits de prestació del servei, els drets i els deures dels usuaris, les facultats.

L'incompliment d'aquestes obligacions es regira d'acord amb el règim sancionador de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

Obligacions en matèria d'integritat i els conflictes d'interès

1. Principis ètics i codi de conducta

En els processos de contractació pública municipal, les empreses licitadores i contractistes, les empreses subcontractistes i els proveïdors i mitjans externs, regiran la seva activitat d'acord amb els principis ètics i els valors generals d'actuació continguts en el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, en aplicació de l'article 3.2 d'aquest codi, aprovat per acord del Plenari del Consell Municipal, el 30 de juny de 2017 i publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017.

De conformitat amb allò establert als articles 1.3 i 64 de la LCSP, les empreses licitadores i contractistes assumeixen les obligacions següents:

1. Respectar els principis d'igualtat, lliure concurrència, transparència i integritat.
2. No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
3. Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
4. Denunciar a l'òrgan de contractació o a la Direcció de Serveis d'Anàlisi, com a Òrgan Gestor de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona, qualsevol acte, conducta o situació irregular dels quals es tingui coneixement i que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes, especialment aquells dirigits a les finalitats esmentades en els apartats anteriors.
5. Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació o a la Direcció de Serveis d'Anàlisi, com a Òrgan Gestor de la Bústia Ètica i òrgan de suport tècnic-jurídic del Comitè d'Ètica de l'Ajuntament de Barcelona, les possibles situacions de conflicte d'interès, aparent o real i, en general, qualsevol situació d'incompliment de les pautes de conducta en matèria contractual del Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona de la qual tinguessin coneixement en l'àmbit del procés de contractació.
6. No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social, incloent els del cònjuge o persona amb qui convisqui en anàloga relació d'afectivitat, els familiars dins del quart grau de consanguinitat o segon grau d'afinitat.

7. Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
8. No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
9. Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
10. Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocuin de forma directa per previsió legal.
11. Aplicar la màxima diligència en el coneixement, foment i compliment de la legalitat vigent.
12. Garantir el principi d'indemnitat als denunciants d'irregularitats, d'acord amb el que disposen les Normes Reguladores de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona aprovades el 6 d'octubre de 2017 i publicades al Bolletí Oficial de la Província de 16 de gener de 2017 i en sintonia amb la Directiva 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió (Diari Oficial de la Unió Europea de 26-11-2019).
13. Sotmetre's a l'àmbit d'aplicació objectiu de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona en les seves relacions amb l'Ajuntament de Barcelona i amb les persones, en el marc de l'execució del contracte i en especial, en la prestació de serveis públics municipals de conformitat amb el que disposa l'apartat d) de l'article 4 de les seves Normes Reguladores.

Conseqüències de l'incompliment

L'incompliment per les empreses licitadores de les regles de conducta definides en aquesta clàusula pot derivar en causa de prohibició de contractar si concorren els requisits de l'article 71 LCSP.

En relació amb l'empresa contractista i les empreses subcontractistes i proveïdores i mitjans auxiliars, les regles de conducta definides en aquesta clàusula són obligacions contractuals essencials i la seva infracció es qualifica com a incompliment molt greu si concorre dol, culpa o negligència de l'empresa, amb imposició de penaltats, segons la previsió de l'article 192.1 de la LCSP o la resolució del contracte, d'acord amb el que preveu l'article 211.1.f) de la LCSP i eventual determinació de causa de prohibició de contractar segons la previsió de l'article 71.2.c).

ANNEX: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE EMPRESES ESTRANGERES QUAN EL CONTRACTE S'EXECUTI A ESPANYA

Qui sotasigna el/la senyor/a, amb
DNI/NIE núm., en nom propi / en qualitat de representant legal de la
persona física/jurídica, amb NIF
....., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les
comunicacions electròniques (@) i als efectes de licitar en el
procediment d'adjudicació de Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i
Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, núm. Contracte 21003247, núm.
Expedient 20210359.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT ¹

Què l'empresa licitadora que representa:

Accepta sotmetre's a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a
totes les incidències que de manera directa o indirecta puguin sorgir del contracte, amb
renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre al licitador.

Indicar nom, data i segell de l'empresa/entitat licitadora

¹ En cas d'unió temporal d'empreses (UTE) ha d'haver una declaració responsable de cadascuna de les empreses que hi formaran part.

ANNEX: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE RELACIONS ECONÓMIQUES AMB PAÏSOS CONSIDERATS PARADISOS FISCALS

Qui sotasigna el/la senyor/a, amb
DNI/NIE núm., en nom propi / en qualitat de representant legal de la
persona física/jurídica, amb NIF
....., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les
comunicacions electròniques (@) i als efectes de licitar en el
procediment d'adjudicació de Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i
Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, núm. Contracte 21003247, núm.
Expedient 20210359.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT ²

Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials o les empreses interposades:

☐ No realitza/en operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -
segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes
o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades
delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals,
fraud fiscal o contra la Hisenda Pública.

☐ Té/tenen relacions legals amb paradisos fiscals (se'n donarà publicitat en el [perfil de contractant](#)) i presenta la següent documentació descriptiva dels moviments financers i
tota la informació relativa a aquestes actuacions:

Que reconeix que el fet de falsejar aquesta declaració comportarà la imposició de penalitats i si
s'escau la resolució del contracte que li pugui ser adjudicat.

Indicar nom, data i segell de l'empresa/entitat licitadora

² En cas d'unió temporal d'empreses (UTE) ha d'haver una declaració responsable de cadascuna de les
empreses que hi formaran part.

ANNEX: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA AL COMPLIMENT DELS DRETS HUMANS I LA DIGNITAT HUMANA

Qui sotasigna el/la senyor/a, amb DNI/NIE núm....., en nom propi / en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF núm., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions electròniques (@) i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació de Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, núm. Contracte 21003247, núm. Expedient 20210359.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT ³

Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials o les empreses interposades:

☐ No realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183^a Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

☐ No intervé/venen en operacions amb tercers operadors el quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183^a Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

Indicar nom, data i segell de l'empresa/entitat licitadora

³ En cas d'unió temporal d'empreses (UTE) hi ha d'haver una declaració responsable de cadascuna de les empreses que en formaran part.

ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA LOT 1

El Sr./La Sra. domiciliat/ada a carrer núm. ..., amb DNI/NIF núm., major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa amb domicili a carrer núm. ..., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions electròniques (@) assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 21003247, que té per objecte Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (en lletres i xifres), amb el desglossament següent:

Preu sense IVA:
Tipus IVA: %
Import IVA:

Preu total del contracte:

Aquest preu total es desglossa en els costos directes i indirectes següents i els costos salarials següents aplicant el conveni: *(Els imports reflectits són merament indicatius. En cas de discrepància prevaldran els imports que s'han fet constar al Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona).*

Costos directes ⁴ (especificar concepte)	Import €
...	
...	
Costos salarials (desglossar nombre persones treballadores i categories professionals)	
TOTAL	Suma costos directes

Costos indirectes (especificar concepte)	Import €
...	
...	
Despeses generals d'estructura	
Benefici industrial	
TOTAL	Suma costos indirectes

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) PREU SENSE IVA	
---	--

Per a la valoració del criteri d'adjudicació l'oferta és la següent:

- Per la part corresponent a les despeses dels servei de preu global, euros.
- Per la part corresponent a les despeses dels serveis de preus unitaris:
 - Servei.....: euros
 - Serveieuros

Lloc, data i signatura

⁴ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA LOT 2

El Sr./La Sra. domiciliat/ada a carrer núm. ..., amb DNI/NIF núm., major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa amb domicili a carrer núm. ..., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions electròniques (@) assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 21003247, que té per objecte Serveis de Suport als Serveis d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (en lletres i xifres), amb el desglossament següent:

Preu sense IVA:

Tipus IVA: %

Import IVA:

Preu total del contracte:

Aquest preu total es desglossa en els costos directes i indirectes següents i els costos salarials següents aplicant el conveni: *(Els imports reflectits són merament indicatius. En cas de discrepància prevaldran els imports que s'han fet constar al Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona).*

Costos directes ⁵ (especificar concepte)	Import €
...	
...	
Costos salarials (desglossar nombre persones treballadores i categories professionals)	
TOTAL	Suma costos directes

Costos indirectes (especificar concepte)	Import €
...	
...	
Despeses generals d'estructura	
Benefici industrial	
TOTAL	Suma costos indirectes

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) PREU SENSE IVA	
---	--

Lloc, data i signatura

⁵ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

Annex. Clàusula general de Seguretat de la Informació

El Real Decret 951/2015 del 23 d'Octubre, de modificació del Real Decret 3/2010 del 8 de gener pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és d'obligat compliment per a l'Administració pública en l'àmbit de l'Administració Electrònica. L'ENS té per objectiu determinar les mínimes mesures de seguretat TIC per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells. En el cas de tractar amb sistemes d'informació, l'adjudicatari resta obligat al compliment dels requeriments establerts per l'ENS.

MODEL DE DECLARACIÓ CONSTITUCIÓ UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES (UTE)

El/la senyor/a amb DNI núm.
en representació de l'empresa amb NIF
.....;

El/la senyor/a amb DNI núm.
en representació l'empresa amb NIF
.....;

DECLAREN

- a) La voluntat de constituir una UTE per a participar en el procés de licitació que té per objecte
, núm. Contracte , núm. Expedient , amb el següent percentatge de participació del preu en
l'execució del contracte:
...,... % l'empresa
...,... % l'empresa
- b) Que en cas de resultar adjudicatàries de l'esmentat procés de licitació es comprometen a
constituir-se formalment en una UTE mitjançant escriptura pública.
- c) Que designen com a representant de la UTE en aquest procés de licitació al/la senyor/a
..... amb DNI núm.
- d) Que la denominació de la UTE a constituir és ;
i el domicili per a les notificacions és núm.
telèfon; núm. de fax; adreça de correu electrònic
per rebre comunicacions (@)

I com a prova de conformitat signen aquesta declaració,
(localitat i data)

(nom de l'empresa que es representa; signatura de cadascun dels representants de les diferents
empreses i segell de les empreses)

⁶ Repetir la informació per cadascuna de les empreses que formaran la UTE

ANNEX

Qui sotasigna el/la senyor/a, amb
DNI/NIE núm....., en nom propi / en qualitat de representant legal de la
persona física/jurídica, amb
NIF núm., i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació de , núm.
Contracte , núm. Expedient .

AUTORITZA A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

☐ a sol·licitar de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), directament o a través del
Consorti d'Administració Oberta de Catalunya (Consorti AOC), les dades justificatives i/o el
certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries imposades per les
disposicions vigents, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de licitació i durant
tota la vigència del contracte;

☐ a sol·licitar de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), directament o a través del
Consorti d'Administració Oberta de Catalunya (Consorti AOC), les dades justificatives i/o el
certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social,
imposades per les disposicions vigents, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de
licitació i durant tota la vigència del contracte;

DESIGNA I ACCEPTA

☐ Que s'utilitzi, per a totes les notificacions i comunicacions electròniques la següent adreça de
correu electrònic (@):

Localitat, data i signatura de la persona declarant



Direcció de serveis de gènere i polítiques del temps

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de les **CLÀUSULES D'IGUALTAT DE GÈNERE** en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona. [Decret de contractació pública sostenible de 24 d'abril de 2017](#)

SOC03.06.01. PLA O MESURES D'IGUALTAT	pàg. 2
SOC03.06.02. PARITAT ENTRE DONES I HOMES	
EN ELS PERFILS, LLOCS DE TREBALL O GRUPS PROFESSIONALS.....	pàg. 5
SOC03.06.04. MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE.	pàg. 6

Procediment d'aplicació per a **Empreses contractistes**

Definició de les clàusules dins la [Guia de contractació pública social](#).⁷

Condicions d'aplicació:

En les relacions laborals es produeixen discriminacions injustificades entre els homes i les dones. Aquesta infracció del principi constitucional d'igualtat de tracte té diferents manifestacions: els salaris que es paguen pel desenvolupament d'una mateixa activitat són més alts en els homes; la participació de les dones en el desenvolupament dels llocs directius o de responsabilitat és molt inferior als homes sense causa justificada, fins i tot l'exercici de determinades funcions és predominant en els homes.

La Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei catalana 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes, fixen mesures i actuacions en molts àmbits de l'activitat social per tal que es garanteixi la igualtat de gènere.

L'article 10 de la Llei 17/2015 crida a les administracions públiques catalanes perquè incorporin la perspectiva de gènere en les ofertes de contractació pública i incloguin condicions d'execució dels treballs objecte del contracte per les quals l'empresa adjudicatària hagi d'adoptar mesures tendents a la promoció d'igualtat de homes i dones. L'article 36.1.a) estableix que les empreses amb més de 250 persones treballadores, les que ho tinguin establert en conveni o les que estiguin obligades per disposició de l'autoritat laboral han de disposar de plans d'igualtat.

L'Ajuntament de Barcelona vol impulsar el compliment d'aquestes mesures legals al si de l'execució del contracte públic municipal. La verificació del compliment d'aquestes lleis es trasllada en aquesta guia com a condició d'execució contractual.

L'Ajuntament de Barcelona obre un procés de verificació de les mesures d'igualtat al si del contracte públic, un procés que també és de col·laboració i ajuda perquè les empreses se sensibilitzin i apliquin aquestes obligacions legals durant el temps d'execució del contracte públic municipal. No es tracta d'obrir un procés de penalització a les empreses contractistes com a "solució" pel compliment de les obligacions legals. Es tracta de facilitar i impulsar la realització efectiva d'aquestes obligacions legals.

Cal activar aquesta mesura quan les característiques d'execució del contracte públic municipal siguin adequades: el contracte ha de tenir una durada mínima, i l'objecte contractual, requerir una utilització de recursos humans perquè l'aplicació de la mesura tingui una significació, però recordant que no es pretén verificar una política general d'empresa, sinó l'aplicació concreta al si del contracte municipal d'una mesura social que aporta eficiència social al contracte.

En aquest sentit, s'inclouen les següents mesures:

⁷ **N** en el protocol d'aplicació i seguiment de cada clàusula s'ofereix un model de redactat de la clàusula que pot ser incorporat en el Plec.



Direcció de serveis de gènere i polítiques del temps

-Pla o mesures d'igualtat: L'empresa contractista, en els primers deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables en relació amb les persones treballadores que participaran en l'execució del contracte, per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un termini nou perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del Pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

-Paritat entre dones i homes en els perfils, llocs de treball o categories professionals: Aquesta consideració social es pot incloure en el plantejament d'un contracte públic municipal com una condició d'execució contractual, perquè el requeriment es considera essencial per a l'execució del contracte i s'imposa com una obligació de l'empresa contractista de garantir una paritat en els diferents perfils i categories professionals de les persones que executin el contracte o en el desenvolupament de llocs de responsabilitat directiva en l'execució del contracte.

- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe: L'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures podran consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

Concretament, en els contractes de serveis en què la prestació estigui destinada a persones físiques, es pot establir com a condició d'execució que l'empresa contractista apliqui mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com l'adopció de mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

SOC03.06.01. PLA O MESURES D'IGUALTAT

Model de clàusula:

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest Pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del Pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

1.2. Fase d'execució del contracte:



Direcció de serveis de gènere i polítiques del temps

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista declararà **si presenta o no** el Pla d'igualtat o les mesures de promoció de la igualtat aplicables a les persones que executin el contracte.

1.2.1. En cas afirmatiu:

S'adjuntarà la documentació següent:

A) Empreses legalment obligades a disposar d'un Pla d'igualtat segons el que estableix l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007:

- **Pla d'igualtat** aplicable a les persones que executin el contracte.
- **Declaració signada** conforme el Pla d'igualtat inclou un diagnòstic de la situació en, com a mínim, les següents matèries:
 - Accés a la feina.
 - Classificació professional.
 - Promoció i formació.
 - Retribucions.
 - Ordenació del temps de treball.
 - Prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe, en cas que no disposi d'un Protocol específic.

... el qual justifica la idoneïtat de les mesures previstes.

B) Empreses no subjectes a l'obligació legal de disposar d'un Pla d'Igualtat⁸ segons el que estableix l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007:

- **Mesures de promoció de la igualtat** aplicables a les persones que executin el contracte.
- **Declaració signada** conforme:
 - No està obligada a disposar de Pla d'igualtat.
 - Aporta i annexa les mesures de promoció de la igualtat aplicables a les persones que executin el contracte.
 - Que les mesures de promoció de la igualtat inclouen un diagnòstic de la situació en, com a mínim, una de les següents matèries:
 - Accés a la feina.
 - Classificació professional.
 - Promoció i formació.
 - Retribucions.
 - Ordenació del temps de treball.
 - Prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe, en cas que no disposi d'un Protocol específic.

... que justifica la idoneïtat de les mesures previstes.

1.2.2. En cas negatiu:

L'empresa contractista comunicarà a la Unitat Promotora (UP) el motiu pel qual no presenta la documentació en el termini establert. En aquest cas la UP podrà derivar l'empresa a la DSGT per tal que

⁸ **NOTA IMPORTANT:** l'1 de març de 2019 es va aprovar el [Reial Decret Llei 6/2019](#) de "Mesures urgents per a garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en el treball i l'ocupació", que va introduir modificacions a la Llei d'Igualtat, **reduint de 250 a 50 el número necessari de persones** en la plantilla d'una empresa perquè sigui obligatòria la negociació i implantació d'un Pla d'Igualtat. Aquesta novetat s'anirà integrant de manera progressiva:

- A partir del **7 de març de 2020**, han de tenir-lo totes les empreses amb **més de 150 persones treballadores**.
- A partir del **7 de març de 2021**, hauran de tenir-lo totes les empreses amb **més de 100 persones treballadores**.
- A partir del **7 de març de 2022**, hauran de tenir-lo totes les empreses amb **més de 50 persones treballadores**.



Direcció de serveis de gènere i polítiques del temps

rebi assessorament, consignat aquesta derivació en l'apartat corresponent de l'aplicatiu informàtic per al seguiment de les clàusules socials, quan aquest estigui operatiu.

La UP, informará a l'empresa dels passos a seguir, facilitant-li el contacte i l'assessorament de la DSGT. La UP consignará si s'ha produït o no aquesta derivació i, en cas afirmatiu, s'assegurarà que s'adjunten els documents relacionats, **la Fitxa de derivació DSGT**, i posteriorment un **Informe de recomanacions** que emetrà finalment la DSGT.

Rebudes les recomanacions i l'assessorament del DSGT, l'empresa haurà d'aportar el **Pla o el document de mesures d'igualtat**.

Si persisteix en l'incompliment del requeriment, la UP determinarà i consignará en l'aplicatiu, quan aquest estigui operatiu, l'import de la sanció econòmica aplicada i el percentatge que representa sobre el preu del contracte.

1.3. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Abans de finalitzar el contracte l'empresa consignará les següents dades relatives a les persones treballadores ocupades en la seva execució:

- Núm. d'homes.
- Núm. de dones.
- Núm. total de persones treballadores.
- Percentatge d'homes.
- Percentatge de dones.

A més, de forma voluntària i a títol informatiu, facilitarà les següents dades generals relatives al conjunt de la seva plantilla:

- Percentatge d'homes.
- Percentatge de dones.
- Índex de segregació horitzontal (percentatge de dones en cada àrea o departament funcional de l'empresa)
- Índex de segregació vertical (núm. de dones directives sobre el total de càrrecs directius).
- Bretxa salarial (Salari mitjà/hora dels homes en plantilla - salari mitjà/hora de les dones en plantilla / salari mitjà/hora dels homes en plantilla).

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària informará a la UP i consignará en l'aplicatiu informàtic, quan aquest estigui operatiu, si ha aplicat mesures relacionades amb els àmbits previstos en el Pla d'igualtat o en les mesures presentades, presentant **un informe de seguiment amb la concreció de quines han estat aquestes mesures**.



SOC03.06.02. PARITAT ENTRE DONES I HOMES EN ELS PERFILS, LLOCS DE TREBALL O CATEGORIES PROFESSIONALS

Model de clàusula:

L'empresa contractista ha de garantir la paritat entre dones i homes:²

- a) en el desenvolupament de llocs de responsabilitat directiva dintre de l'execució del contracte.*
- b) en els perfils i/o llocs de treball a grups professionals d'entre les persones que executin el contracte següents:*

.....
.....
.....

- c) en tots els perfils, llocs de treball i categories professionals, incloent-hi el desenvolupament de responsabilitats directives, dintre del personal dedicat a l'execució del contracte.*

En el termini de deu dies posteriors a la firma del contracte aportarà la relació de persones que executen el contracte amb la categoria professional laboral que tenen reconeguda en el contracte amb l'empresa. Si s'escau, aportarà els contractes per acreditar la declaració.

² Triar l'opció adequada segons quina sigui la finalitat de la clàusula.

2.2. Fase d'execució del contracte:

L'empresa contractista informará a la UP i consignará en l'aplicatiu informàtic, quan aquest estigui operatiu, les següents dades en relació al col·lectiu objecte de la mesura social (personal en llocs directius o altres categories o perfils professionals):

- Núm. d'homes
- Núm. de dones
- Total de persones treballadores
- Percentatge d'homes
- Percentatge de dones
- Percentatge total de persones treballadores.

Aquesta informació anirà acompanyada d'una declaració signada que inclogui la relació de la plantilla implicada en l'execució del contracte, indicant el sexe i la categoria professional. La UP podrà sol·licitar l'aportació de la **documentació que acrediti la veracitat** d'aquesta declaració quan ho consideri oportú.

Par la seva banda, en base a la informació facilitada per l'empresa contractista, la UP consignará si es compleix el principi de paritat entre dones i homes d'acord amb els criteris establerts en la condició



Direcció de serveis de gènere i polítiques del temps

d'execució. En cas negatiu indicarà l'import de la sanció aplicada i el percentatge que representa sobre el preu del contracte.

SOC03.06.04. MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE

Model de clàusula:

L'empresa contractista ha d'entregar el Protocol o un document que detalli les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.³

³ Paràgraf opcional per als contractes de serveis en què la prestació estigui destinada a persones físiques.

3.2. Fase d'adjudicació:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una declaració signada conforme aporta i annexa :

- a. un **Pla d'igualtat** que incorpora mesures per a prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, o bé...
- b. un **Protocol** per a prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, o bé...
- c. una **descripció de les mesures concretes** per a prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

Aquesta declaració inclourà el compromís que el document presentat compleix amb els requeriments quant a la inclusió, com a mínim, de les següents mesures:

- **Campanyes informatives** que detallin què són conductes d'assetjament sexual i/o per raó de sexe.
- **Accions formatives.**
- **Designació d'una o més persones referents** que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes, indicant en aquest cas el nom i cognoms de les mateixes.



Direcció de serveis de gènere i polítiques del temps

S'acompanyarà de la documentació següent:

- **Pla d'igualtat, Protocol o document** que detalli les mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.

Si l'empresa contractista no presenta la documentació sol·licitada o aquesta incompleix els requeriments comunicarà a la UP el motiu de l'incompliment. En aquest cas la UP podrà derivar l'empresa ala DSGT per tal que rebi assessorament, consignant aquesta derivació en l'apartat corresponent de l'aplicatiu informàtic, quan aquest estigui operatiu.

La UP, informarà a l'empresa dels passos a seguir, facilitant-li el contacte i l'assessorament de la DSGT. La UP consignarà si s'ha produït o no aquesta derivació i, en cas afirmatiu, s'assegurarà que s'adjunten els documents relacionats, la **Fitxa de derivació DSGT**, i posteriorment un **Informe de recomanacions** que emetrà finalment la DSGT.

Rebudes les recomanacions i l'assessorament de la DSGT, l'empresa haurà d'aportar el document que ha d'incloure les mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.

Si persisteix en l'incompliment del requeriment, la UP determinarà i consignarà en l'aplicatiu, quan aquest estigui operatiu, l'import de la sanció econòmica aplicada i el percentatge que representa sobre el preu del contracte.

3.3. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària consignarà si ha aplicat mesures relacionades amb els àmbits previstos:

- Campanyes informatives.
- Accions formatives.
- Designació de referent/s.

I adjuntarà un **informe de seguiment** amb la concreció de quines han estat aquestes mesures.



PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la **CLÀUSULA SOC03.06.03 DE COMUNICACIÓ INCLUSIVA** en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

[Decret de contractació pública sostenible de 24 d'abril de 2017](#)

Procediment d'aplicació per a Empreses contractistes

Definició de la clàusula dins la [Guia de contractació pública social](#).

Condicions d'aplicació:

Aquesta clàusula es redacta com una concreció de la recollida a la Guia de contractació Pública Social referent a "Llenguatge i imatges no sexistes".

L'empresa contractista haurà de garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzaran imatges o llenguatge de caire sexista, discriminatoris, que atemptin contra la igualtat, els drets de la infantesa o els dels animals, d'exaltació de la violència o perpetuadors d'estereotips negatius.

Model de clàusula:

L'empresa contractista ha de garantir,

que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.

l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.

en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

SOC03.06.04 COMUNICACIÓ INCLUSIVA

2. Fase d'execució del contracte:

Cas que s'hagi produït una circumstància que recomani la revisió tant d'un llenguatge oral no inclusiu, com de materials de comunicació que incloguin llenguatge o imatges allunyades de la natura de la clàusula, la UP requerirà a l'empresa contractista per tal que els pugui corregir.

La UP, que comptarà amb l'assessorament del DC i amb la col·laboració de la DSGT en cas que es determini que s'ha produït l'ús d'un llenguatge o d'imatges que fomentin l'exclusió, la discriminació, els estereotips negatius, o el sexisme, podrà emetre **un informe de recomanacions** de cara a la rectificació d'aquestes circumstàncies.

L'empresa contractista haurà de dur a terme la correcció dels comportaments o dels materials seguint les recomanacions de l'informe abans esmentat. Podrà comptar amb l'assessorament del DC, si s'escau amb la col·laboració de la DSGT.

L'empresa contractista haurà de presentar la documentació següent:

- **Materials corregits o compromís de retirada**
- **Informe de les mesures dutes a terme**

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment
de la **CLÀUSULA SOC03.07. D'IGUALTAT
D'OPORTUNITATS I NO DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES LGTBI**
en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.
[Decret de contractació pública sostenible de 24 d'abril de 2017](#)

Procediment d'aplicació per a les
Empreses contractistes

Definició de la clàusula dins la [Guia de contractació pública social](#)⁹

Condicions d'aplicació:

La Llei catalana 11/2014, de 10 d'octubre, té l'objecte de garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGTBI) i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. L'article 21.b) .5è. estableix que les empreses han d'adoptar codis de conducta i protocols d'actuació per assegurar la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI.

En l'execució d'un contracte públic es poden donar les condicions en què calgui assegurar l'aplicació correcta de la Llei 11/2014. En aquest sentit, en els contractes que tinguin una composició de mà d'obra significativa o tinguin la ciutadania com a destinatària de la prestació es pot establir com a condició d'execució contractual l'acreditació per part de l'empresa de l'adopció de codis de conducta o protocols d'actuació per garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI en l'execució del contracte de referència.

Model de clàusula

L'empresa contractista aportarà en el termini màxim de quinze dies posteriors a la data de formalització del contracte el protocol o pla d'actuació que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI, tant si és el cas entre el personal que executa el contracte com en les persones destinatàries de la prestació. Les mesures poden consistir en formació en continguts relacionats amb les discriminacions que poden patir les persones LGTBI i en el coneixement de la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.

Si l'empresa justifica la impossibilitat d'entregar en el termini establert el protocol o pla d'actuació, la persona responsable del contracte podrà atorgar un termini complementari de deu dies.

L'Ajuntament de Barcelona organitzarà sessions divulgatives en les quals es farà, amb totes les empreses contractistes de l'Ajuntament i de les empreses del Grup Municipal, una reflexió general de la implantació de les mesures en els contractes públics.

⁹ **NOTA IMPORTANT:** Aquestes definicions s'han continuat desenvolupant des de la publicació de la Guia. En el protocol d'aplicació i seguiment de cada clàusula s'ofereix un model de redactat de la clàusula que pot ser incorporat en el Plec.

SOC03.07. IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES LGTBI

3.2. Fase d'adjudicació:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà el **Protocol o pla d'actuació que inclogui les mesures necessàries per garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI**.

Si l'empresa contractista no presenta la documentació sol·licitada o aquesta incompleix els requeriments comunicarà a la UP el motiu de l'incompliment. En aquest cas la UP podrà derivar l'empresa a la DSGT per tal que rebi assessorament, consignat, quan aquest estigui operatiu, la derivació en l'apartat corresponent de l'aplicatiu informàtic.

La DSGT, amb la col·laboració del DF-LGTBI, emetrà un **informe de recomanacions**. Rebudes les recomanacions i l'assessorament, l'empresa haurà d'aportar el **protocol o pla d'actuació** que inclogui les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI. Si persisteix en l'incompliment del requeriment la UP determinarà i consignarà en l'aplicatiu, quan aquest estigui operatiu, l'import de la sanció econòmica aplicada i el percentatge que representa sobre el preu del contracte.

3.3. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària consignarà si ha aplicat mesures relacionades amb els àmbits previstos (campanyes informatives i accions formatives), i adjuntarà un **informe de seguiment** amb la concreció de quines han estat aquestes mesures.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la **CLÀUSULA SOC03.08. DE CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL** en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

[Decret de contractació pública sostenible de 24 d'abril de 2017](#)

Procediment d'aplicació **per a Empreses contractistes**

Definició de les clàusules dins la [Guia de contractació pública social](#).¹⁰

Condicions d'aplicació:

Es pot establir com a condició d'execució contractual l'adopció per l'empresa contractista de mesures de conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte.

Es poden especificar les mesures econòmiques o assistencials que facilitin l'atenció de menors o persones dependents; mesures laborals com la reducció de jornada, excedències, llicències o permisos de paternitat o maternitat; flexibilització, adaptació o reassignació de serveis i horaris en funció de les necessitats de conciliació o altres de similars.

Aquesta consideració social ha de suposar un avantatge per a l'execució del contracte i referir-se a les persones intervinents en la seva execució.

Condició especial d'execució d'aplicació obligatòria en tots els contractes que impliquin personal, excepte aquells en els què la seva durada (inferior a tres mesos) desaconselli la seva aplicació.

Model de clàusula:

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que seran d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Aquestes mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del tele treball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar el Pla d'igualtat o document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació d'aquest document després de rebre assessorament suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu, podent ser causa d'extinció contractual.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

¹⁰ **NOTA IMPORTANT:** Aquestes definicions s'han continuat desenvolupant des de la publicació de la Guia. La redacció actual correspon a la publicada en el Pla d'objectius de contractació pública sostenible 2020-2021.

Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques de Temps

SOC03.08. CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL

1.2. Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable** conforme es compromet a aplicar, com a mínim, una de les mesures següents (indicar les que correspongui) per facilitar la conciliació corresponsible del les persones implicades en l'execució del contracte:

FLEXIBILITAT HORÀRIA			
	Sí	No	Especificar / comentaris
Models de flexibilitat horària (permanència obligatòria)			
Racionalització d'horaris (horaris més flexibles)			
Bossa d'hores per l'organització del nombre d'hores treballades diàries, setmanals, mensuals, anuals i multianuals de forma consensuada entre empresa i organització i/o la persona treballadora.			
Calendari de vacances flexible			
Altres			
TELETREBALL			
Aplicable a tota la plantilla			
Parcial (ex. 1 dia a la setmana)			
Segons tasques o categories professionals			
Altres			
MESURES I SERVEIS DE CURA I CORRESPONSABILITAT			
Permisos de maternitat/paternitat per sobre de la legislació aplicable			
Permisos per tenir cura de persones dependents / infants per sobre de la legislació aplicable			
Serveis de cura (guarderies i sales d'al·letament al centre de treball, acords amb escoles bressol, col·legis, centres de dia o residències geriàtriques...)			
Assistència sanitària a persones			
Altres			

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un **Pla d'Igualtat o altre document estratègic**, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Si l'empresa contractista no presenta la documentació sol·licitada comunicarà a la UP el motiu de l'incompliment. En aquest cas, o si la documentació aportada incompleix els requeriments, la UP podrà derivar l'empresa a la DSGT per tal que rebi assessorament, consignat aquesta derivació en l'apartat corresponent de l'aplicatiu informàtic, quan aquest estigui operatiu.

En aquest cas la UP informará a l'empresa dels passos a seguir, facilitant-li l'adreça de contacte transversalitat.genere@bcn.cat per tal que sol·liciti l'assessorament de la DSGT, que respondrà a aquesta demanda en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la seva recepció.

Rebudes les recomanacions, l'empresa haurà d'aportar el Pla d'igualtat o document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsible del temps laboral, familiar i personal que seran d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si persisteix en l'incompliment del requeriment, la UP determinarà i consignarà en l'aplicatiu, quan aquest estigui operatiu, l'import de la sanció econòmica aplicada i el percentatge que representa sobre el preu del contracte.

Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques de Temps

1.3. **Fase prèvia a la finalització del contracte:**

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària informarà a la UP i adjuntarà un **informe de seguiment** amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.



**SERVEIS DE SUPORT ALS SERVEIS D'ATENCIÓ, A IMMIGRANTS, EMIGRANTS
I REFUGIATS DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'IMMIGRACIÓ I REFUGI DE
L'ÀREA DE DRETS SOCIALS, JUSTÍCIA GLOBAL, FEMINISMES I LGTBI, AMB
LA FINALITAT DE FOMENT DE LA INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES EN
RISC D'EXCLUSIÓ INCORPORANT OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLAUSULA O. CONTEXTUALITZACIÓ	3
CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
LOT 1	6
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DELS SERVEIS A CONTRACTAR	6
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	6
3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ, SEGURETAT I INFORMACIÓ	7
3.2 SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA	10
3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ	11
3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ	12
3.5 Requeriments general a tot el personal que presti el servei	12
CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ	13
4.1 Direcció del servei	13
4.2 Coordinació dels serveis	14
4.3 Responsable de serveis de comunicació	16
4.4 Aspectes generals a nivell organitzatiu	16
4.5 Quadre resum del personal del servei	17
CLÀUSULA 5. ESPAIS I MATERIALS	19
CLÀUSULA 6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI	20
6.1 SERVEI DE RECEPCIÓ, SEGURETAT I INFORMACIÓ	20
6.2 SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA:	21
6.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ	21
6.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ	23
CLÀUSULA 7. HORARI	23
CLÀUSULA 8. REQUERIMENTS DE QUALITAT	24
CLÀUSULA 9. NIVELLS DE SERVEI	26
CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	27



LOT 2	29
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DELS SERVEIS A CONTRACTAR	29
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	29
3.1 Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica	29
3.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica	29
3.3 Servei de supervisió extern a les professionals tècniques de les diferents entitats del Programa Nausica	30
CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ	30
4.1 Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica	31
4.2 Suport tècnic i suport administratiu	32
4.3 Quadre resum del personal del servei	32
CLÀUSULA 5. ESPAIS I MATERIALS	33
CLÀUSULA 6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI	33
CLÀUSULA 7. HORARI	34
CLÀUSULA 8. NIVELLS DE SERVEI	34
CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	34
 CLÀUSULES CONJUNTES LOTS	 36
CLÀUSULA A. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	36



CLAUSULA O. CONTEXTUALITZACIÓ

Els serveis que es regulen mitjançant aquest Plec responen a diferents objectius i línies d'actuació que es recullen al Pla de Ciutadania i Immigració de la ciutat de Barcelona 2018-2021, aprovat el maig de 2018, especialment als següents:

- Adaptar i reforçar el SAIER a les necessitats actuals de les persones immigrants, refugiades, retornades i emigrades.
- Garantir l'acollida de les persones sol·licitants d'asil millorant la coordinació amb les altres administracions i les entitats gestores del Sistema nacional de Acogida e Integración (SANI) de l'Estat a Barcelona.
- Promoure i ampliar el Programa Nausica per l'atenció integral dels sol·licitants d'asil que es troben en risc de vulnerabilitat.
- Impulsar mesures que afavoreixin la regularització de les persones (reforç dels serveis d'assessorament jurídic, inserció sociolaboral i oferta de plans d'ocupació).

El Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (d'ara en endavant SAIER)

És un servei municipal especialitzat en mobilitat internacional que s'adreça a les persones de Barcelona que estan en processos de migració internacional (immigració, emigració, retorn voluntari o protecció internacional) i que requereixen d'un suport en diferents temàtiques específiques (assessorament jurídic d'estrangeria i de protecció internacional; assessorament per a l'homologació de títols, formació i recerca de feina; servei d'atenció social d'acollida i gestió al programa estatal d'acollida de persones refugiades; servei de retorn voluntari i altres), i informació de diferents serveis i recursos d'acollida a la ciutat, d'atenció, etc.

El model de gestió té un caràcter mixt.

- Per una part hi ha les entitats socials, jurídiques, sindicals, lingüístiques, amb expertesa amb alguna temàtica relacionada amb l'atenció a la migració, que des de l'any 1989 i mitjançant un Conveni Marc amb l'Ajuntament ofereixen l'atenció especialitzada de forma coordinada amb tot el servei del SAIER tant a ciutadans com a professionals d'altres serveis municipals.
- Per una altra part hi ha serveis que l'Ajuntament de Barcelona contracta mitjançant concurs públic: el servei d'assessorament jurídic especialitzat en protecció internacional, i els servei de suport al SAIER (que és l'objecte del Lot 1 d'aquest contracte).

La missió del SAIER és oferir una atenció especialitzada en temes de migració internacional: immigració, emigració, i refugi, adreçat tant a població estrangera com a població amb nacionalitat espanyola.

Els principals objectius del SAIER són:

- Donar informació d'acollida a la ciutat.
- Informar sobre aspectes bàsics: empadronament, accés a l'assistència sanitària, competències lingüístiques
- Informació sobre temes jurídics i drets de l'estranger
- Assessorament i suport en la tramitació de documentació relacionada amb estrangeria i protecció internacional.
- Assessorament i tramitació de recursos.
- Assessorament i suport en la tramitació per adquirir la nacionalitat espanyola.



- Assessorament i orientació jurídica en aspectes de Dret d'estrangeria, Dret laboral, Dret civil i asil.
- Assessorament per l'homologació d'estudis, formació i recerca de feina.
- Assessorament sobre el servei de retorn voluntari.
- Atenció social a persones de recent arribada i persones que han demanat protecció internacional i volen accedir al programa estatal d'atenció social a refugiats.
- Promoure l'aprenentatge de les llengües oficials.
- Promoure l'accés a sistema de serveis públics.

Per poder atendre a les persones, a través de les entitats especialitzades que conformen el SAIER, cal disposar d'un servei de recepció, informació i de gestió de cites, així com d'altres serveis com el servei de traducció, el servei d'explotació de dades, la gestió del funcionament diari de les oficines, de comunicació, etc.

L'any 2019 es van atendre al conjunt del SAIER a 20.620 persones, de les quals un 46% ho van ser per temes relacionats amb la protecció internacional.

En relació a la situació administrativa de les persones ateses, en un 38% estaven en situació irregular i un 40% estaven en tràmit.

El 73% de les persones ateses en el SAIER l'any 2019, portaven menys de tres anys residint a Barcelona.

Des del servei de recepció, informació i primera atenció del SAIER l'any 2019 es van atendre 18.073 persones diferents que van generar 38.187 activitats. A través de la cita prèvia, es van realitzar 6.737 entrevistes i 2.391 entrevistes de persones que es van adreçar directament a la porta del servei.

Des del servei de traducció i interpretació del SAIER l'any 2019 es van realitzar 5.902,25 hores d'interpretació i es van traduir 1.272 fulls.

El SAIER està ubicat a quatre seus diferents: carrer Tarragona 141, Av. Paral·lel 202, carrer Font Honrada 10 i carrer Tarragona 173.

El Programa Nausica

Al febrer de 2017, es va aprovar la mesura de Govern Programa Nausica: Programa complementari de suport a sol·licitants d'asil i refugi de Barcelona. És un recurs per millorar els processos d'inserció social, laboral i d'autonomia de les persones o nuclis familiars sol·licitants d'asil o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat de Barcelona, i que un cop han passat pel programa estatal, resten en situació de vulnerabilitat i requereixen suport per a la seva autonomia o per a la vinculació als serveis de la ciutat. El programa és un recurs d'allotjament en pisos d'entitats (regulades mitjançant l'Acord marc per a l'homologació/designació d'entitats i de fixació de les condicions dels successius contractes de serveis d'acolliment i suport per a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional) amb suport i acompanyament professional a través d'itineraris individuals i/o familiars adequats a les diferents realitats i perfils.

Qualsevol prestació està emmarcada en un pla de treball consensuat i anirà en la direcció de promocionar la inserció laboral i la potenciació de recursos personals.

Des del Programa Nausica actualment es treballa amb tres tipus d'intervenció: per a persones soles o parelles (6-9 mesos fins màx. 1 any), unitats familiars (9-12 mesos fins màx. 15 mesos) i perfils d'alta complexitat (fins a màx. 18 mesos). Aquests tres tipus d'intervenció són les que a l'actual Acord Marc es determinen com a Lot 1, Lot 2 i Lot 3 respectivament. El nombre d'entitats incloses en cada un dels Lots actualment és el següent (els terminis d'estada al



programa Nausica, els perfils i les entitats poden variar en funció de com es concreti el nou Acord Marc):

- Lot 1: 7 entitats
- Lot 2: 6 entitats
- Lot 3: 4 entitats

Aquest programa requereix d'una coordinació tècnica i de gestió, d'una avaluació de qualitat i d'impacte i altres serveis (que és l'objecte del Lot 2 d'aquest contracte).

Durant l'any 2019 es van rebre 99 derivacions que corresponien a 163 persones. D'aquestes 99 derivacions 28 corresponien a nuclis familiars i 71 a persones soles.

Durant l'any 2019 s'han atès al programa Nausica un total de 148 persones.

Es van gestionar 65 entrades al programa i 52 sortides.

L'any 2020 van passar pel dispositiu Nausica 147 persones (109 persones adultes i 38 persones menors). Es van gestionar fins a 29 pisos.

L'any 2020 es van dur a terme 57 entrades al programa i 42 sortides.

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es divideix en els Lots següents:

- Lot 1. Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER.
- Lot 2: Servei de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica.



LOT 1

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 1 son els següents:

- Facilitar a les persones usuàries un accés àgil i eficaç als recursos i serveis que s'ofereixen des del servei SAIER d'acord amb les seves necessitats, minimitzant els temps d'espera.
- Facilitar una informació clara, completa i actualitzada al voltant dels serveis i recursos d'atenció especialitzada a les persones en processos migratoris disponibles a la ciutat siguin o no de titularitat municipal.
- Facilitar als serveis d'atenció del SAIER el suport necessari per dur a terme la seva tasca de la forma més eficaç possible assegurant una atenció de qualitat. Entre altres:
 - Oferir un servei de interpretació i traducció que garanteixi una correcta comunicació entre els professionals del SAIER i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres expressar la seva demanda amb claredat i als professionals poder realitzar el diagnòstic, l'assessorament, orientació i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda. Així com la traducció de documents necessaris per a la resolució d'expedients.
 - Oferir el suport necessari a les entitats en la seva operativa diària per a l'atenció de les persones usuàries (obertura dels expedients al sistema d'informació, gestió de cites, suport a l'organització de sessions grupals, recollida i digitalització de documentació, entre d'altres).
 - Elaborar el material de suport per a la informació i divulgació del servei
 - Mantenir i actualitzar el contingut disponible a la pàgina web del SAIER per tal que aquest sigui complet i actualitzat.
 - Donar la informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament.
- Gestionar els recursos i instal·lacions de les seus del servei SAIER garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció (gestió d'incidències de manteniment de les seus, gestió de reposició de material i subministres).
- Vetllar per la seguretat de les seus del SAIER, els professionals i persones usuàries del servei d'acord amb les condicions que l'Ajuntament determini, durant l'horari d'atenció presencial.
- Elaborar els materials de comunicació i report de l'activitat dels serveis SAIER: memòries d'activitat, informes específics que es requereixin des de l'àrea de l'Ajuntament responsable del servei, informes al voltant de la gestió de queixes i peticions que arribin al servei a través dels canals que estableixi l'Ajuntament.
- Atendre les consultes que en l'àmbit i matèries que conformen el SAIER puguin realitzar-se des d'altres serveis de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Diferenciem els següents serveis:

3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ, SEGURETAT I INFORMACIÓ

3.1.1 Servei de Seguretat



3.1.2 Servei de Recepció

3.1.3 Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

3.1.4 Servei de Gestió de queixes i reclamacions

3.1.5 Servei de Recopilació d'informació

3.2 SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA

3.2.1 Gestió de Cites

3.2.2 Gestió d'agendes entitats especialitzades

3.2.3 Atenció per canals no presencials (portal de tràmits, telefònic, correu electrònic, web)

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ, SEGURETAT I INFORMACIÓ

3.1.1 Servei de Seguretat

Objectius/funcions

- Vetllar i salvaguardar l'ordre, la integritat del personal tan de les persones usuàries del servei com als professionals del SAIER.
- Vetllar i salvaguardar l'ordre de les cues d'accés al servei (gestió de cues).
- Vigilància i control de les dependències i del personal que entra i surt, vetllant per la conservació dels indrets i la seguretat de les persones presents.
- Resolució de possibles conflictes amb les persones usuàries.
- Quan sigui necessari, acreditació i atenció als visitants.
- Realitzar les tasques encomanades, ordres i instruccions emanades de la superioritat que siguin pròpies de les seves funcions.
- Per a la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'evacuació de l'edifici. Exercir les funcions que resultin d'aplicació en l'execució dels Plans d'Emergència del SAIER, integrant si escau el personal de seguretat en els equips de primera intervenció sota la direcció del Cap d' Intervenció i Cap d'emergència.

3.1.2 Servei de Recepció

Objectius/Funcions: (els marcats en asterisc corresponen a objectius només aplicables a la seu del carrer Tarragona 141)

- Realitzar el primer contacte amb les persones usuàries que acudeixin al servei de forma presencial i actuar com a punt d'accés bàsic al Servei:
 - Atendre les persones que s'adrecen al servei sense cita prèvia i presenten una situació d'urgència social o jurídica (*)
 - Facilitar informació de recursos d'acollida, d'atenció i de temes relacionats amb processos migratoris (*)
 - Orientar a les sessions d'acollida del SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat. (*)
 - Oferir orientació al voltant dels serveis i recursos de la resta de xarxa assistencial de la ciutat ja siguin municipals o no municipals (OAC, serveis



municipals, xarxa de salut, xarxa suport social, serveis educatius, xarxa d'entitats, etc.), així com sobre tràmits i gestions bàsiques (empadronament, targeta sanitària, etc.) (*)

- Fer un primer cribratge per determinar si hi ha una situació d'urgència social o jurídica per tal que en cas que així sigui es pugui atendre el cas amb la suficient celeritat a través dels circuits específics. (*)
 - Atendre les persones que tenen cita prèvia per confirmar l'arribada i informar a les entitats i serveis corresponents
 - Gestionar els fluxos de persones organitzant la distribució d'espais i gestionant les cues per garantir una atenció àgil i eficaç.
 - Confirmar l'arribada de primeres i segones visites.
- Prestar el suport necessari a les entitats que conformen el servei SAIER per tal que aquestes puguin realitzar la seva funció en les millors condicions:
 - Donar d'alta als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona a les persones que requereixen una atenció per part d'algun servei del SAIER.
 - Realitzar fotocòpies de documentació a instància de les professionals de les entitats i serveis
 - Donar suport a les entitats en l'organització i gestió de sessions grupals, sessions informatives.
 - Recepció de documentació que aportin les persones ateses en el SAIER
 - Gestionar l'agenda dels professionals i entitats d'atenció especialitzada del SAIER (assignar, confirmar, reprogramació de cites).

3.1.3 Servei de Gestió d'incidència de funcionament de les seus

Objectius/Funcions

- Garantir un correcte funcionament de les seus i instal·lacions del servei SAIER:
 - Obertura i tancament de les instal·lacions d'acord amb l'horari que estableixi l'Ajuntament.
 - Gestionar les incidències associades al manteniment de les seus del servei SAIER.
 - Gestionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc).

3.1.4 Servei de Gestió de queixes i reclamacions

Objectius/Funcions

- Gestió de les queixes i reclamacions associades al servei:
 - Donar la informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament.
 - Recepció i tractament de les queixes i reclamacions associades a qualsevol dels serveis que conformen el SAIER per qualsevol dels canals habilitats.
 - Recollir informació necessària i elaborar proposta per a la seva resposta pels canals que estableixi l'Ajuntament.
 - Anàlisi i report de les queixes i reclamacions per tal de facilitar-ne el seguiment i detectar problemàtiques o deficiències del servei, i àrees de millora.
 - Coordinació amb les entitats prestadores de serveis per a la resolució de les queixes i implementació d'accions que donin resposta a les problemàtiques o deficiències identificades.



3.1.5 Servei de Recopilació d'informació

Objectius/funcions

- Disposar d'una base de dades actualitzada o un sistema d'accés àgil i eficient per tal de tenir actualitzada la informació sobre temàtiques d'estrangeria, recursos d'atenció social de la ciutat, entitats, serveis
- Disposar dels procediments i processos a l'abast dels informadors d'accés a diferents serveis de la ciutat i del propi SAIER.

3.1.6 CONTRACTACIÓ

3.1.6.1 Serveis a contractar (a part de la Coordinació recollida a la clàusula 4)

Seguretat

- Inicialment seran necessàries 101 hores de seguretat per setmana (setmana estàndard de 5 dies laborables)
- Borsa de 100 mòduls de 4 hores complementàries per any, segons necessitats del servei. Les hores complementàries es facturaran per mòduls de 4 hores.

Recepció

- Inicialment seran necessàries 158 hores de recepció a la setmana (setmana estàndard de 5 dies laborables).
- Borsa de 100 mòduls de 4 hores complementàries per any, segons necessitats del servei. Les hores complementàries es facturaran per mòduls de 4 hores.

3.1.6.2 Requeriments necessaris:

Seguretat

- Tot el personal que presti el servei haurà d'estar en possessió de la targeta d'identitat professional (TIP) de vigilant de seguretat emesa per òrgan competent.
- Les seves actuacions es basaran en els principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos, arbitriarietats i violències; i actuarà amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.

Tramitadors/Informadors per dur a terme les tasques de recepció (*)

- Personal amb experiència en l'atenció al públic.
- Formació: Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Experiència en atenció presencial a la ciutadania.
- Coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment anglès, francès i àrab (En el percentatge adequat de la plantilla d'informadors/es-tramitadors/es per atendre les demandes).
- Fluïdesa verbal i tracte agradable.



- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- Objectivitat en la resposta.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

*Els informadors/tramitadors de recepció podran realitzar tasques del servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica si s'escau.

3.2 SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA

3.2.1 Gestió de cites

Objectius/funcions:

- Atendre les cites prèvies de les persones que volen ser ateses en el SAIER.
- Programar cites tan de primeres visites com amb alguna de les entitats especialitzades.
- Gestionar els recordatoris i confirmació de cita a les persones que han demanat cita al SAIER (tant per a les primeres visites com segones visites).
- Detectar necessitats de servei de traducció per tal de facilitar la presència del servei de traducció en el moment de fer-se efectiva la cita.
- Atendre les consultes d'altres serveis i professionals externs del SAIER.
- Orientar a les sessions d'acollida del SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat.
- Donar d'alta als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona a les persones que requereixen una atenció per part d'algun servei del SAIER.

3.2.2 Gestió agendes entitats segon nivell

Objectius/funcions:

- Gestionar l'agenda dels professionals i entitats d'atenció especialitzada del SAIER (assignar, confirmació, reprogramació de cites).
- Coordinar els dietaris de les agendes de totes les entitats i serveis especialitzats del SAIER.

3.2.3 Atenció per canals no presencials (portal de tràmits, telefònic, correu electrònic, web)

Objectius/funcions:

- Atendre de les demandes de les persones que s'adrecen al servei per qualsevol dels canals no presencials habilitats a tal efecte (telemàtic, telefònic, correu electrònic del servei).
- Informar dels serveis i recursos d'acollida, d'atenció i de temes relacionats amb processos migratoris del SAIER.
- Oferir orientació al voltant de serveis, equipaments i recursos de la xarxa municipal.
- Donar d'alta als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona a les persones que requereixen una atenció per part d'algun servei del SAIER.



3.2.4 CONTRACTACIÓ

3.2.4.1 Serveis a contractar (a part de la Coordinació recollida a la clàusula 4):

- La gestió de fins a 3.500 atencions al mes. L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'oferir el nombre suficient de cites per atendre la demanda i garantir un temps d'espera no superior a 5 dies laborables en qualsevol de les temàtiques.
- Les atencions inclouen les activitats d'atenció de les cites prèvies, la gestió d'agendes de les entitats de 2n nivell i l'atenció per canals no presencials descrites en els objectius i funcions. S'estima que cada atenció té una durada mitjana de 15 minuts.
- 1.700 hores anuals efectives de suport administratiu.

3.2.4.2 Requeriments necessaris:

Suport Administratiu

- Personal amb experiència en gestió administrativa.
- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, d'alguna de les següents llengües estrangeres: anglès i/o francès.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

Tramitadors/Informadors per dur a terme les tasques del servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica (*)

- Personal amb experiència en l'atenció al públic.
- Formació: Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Experiència en atenció presencial a la ciutadania.
- Coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment anglès, francès i àrab (En el percentatge adequat de la plantilla d'informadors/es-tramitadors/es per atendre les demandes).
- Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- Objectivitat en la resposta.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

*Els informadors/tramitadors del servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica podran realitzar tasques del servei de recepció si s'escau.

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ



Objectius/funcions:

- Facilitar la comunicació entre la persona que demana una atenció i els/les professionals dels serveis i entitats que l'atenen.
- Possibilitar que el ciutadà pugui expressar la seva situació i que el/la professional pugui entendre i fer el diagnòstic, l'assessorament, orientació i el tractament adequat.
- Traduir documents imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients i que calgui gestionar internament o externament.

3.3.1 CONTRACTACIÓ

3.3.1.1 Serveis a contractar (a part de la Coordinació recollida a la clàusula 4):

- Fins a 6.000 hores de servei d'interpretació i fins a 3.000 fulls de traducció.
- 1.700 hores anuals efectives de suport administratiu.

3.3.1.2 Requeriments necessaris:

Suport Administratiu

- Personal amb experiència en gestió administrativa.
- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment anglès, francès i àrab.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

Objectius/funcions:

- Coordinar i elaborar els informes periòdics, específics, puntual i la memòria global del SAIER o del Programa Nausica
- Coordinar la recollida d'informació de les entitats i serveis del SAIER i també del Programa Nausica
- Mantenir actualitzada la informació a la pàgina web del SAIER
- Actualitzar la informació que cal disposar per atendre a la ciutadania
- Proposar propostes de millores de la comunicació, de la informació a la ciutadania, de senyalètica, etc.
- Donar suport a les necessitats de comunicació de les entitats del SAIER (material per penjar a la web, per sessions d'informació, etc)

3.5 Requeriments general a tot el personal que presti el servei

3.5.1 Formació addicional del personal assignat al servei

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació inicial, en el primer mes des de l'adjudicació del contracte, i la formació continuada, en el primer mes de l'any en curs, que haurà d'incloure:



- Principal normativa de referència
- Organització municipal
- Serveis que s'ofereixen en el SAIER
- Carta de serveis
- Protocols interns de treball
- Processos de treball
- Sistema de qualitat i procediment de queixes i suggeriments
- Formació en les aplicacions informàtiques necessàries per a la gestió i atenció al públic
- Protecció de dades personals
- Prevenció riscos laborals
- Antiracismes
- Atenció al públic
- Millores competències atenció intercultural

Les formacions es realitzaran fora de l'horari d'atenció presencial al públic.

3.5.2 Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma

La diversitat lingüística de les persones que s'adrecen al SAIER fan necessària que l'empresa licitadora garanteixi que disposa de personal suficient per atendre la ciutadania en les següents llengües: català, castellà, anglès, francès, àrab. Per la resta d'idiomes el Servei de traducció i interpretació contemplat en aquest Lot haurà de garantir els següents idiomes: Anglès, Francès, Àrab, Italià, Portuguès, Urdú, Rus, Bambara, Pasthu, Wòlof, Farsi, Fula, Bangla i Armeni.

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ

S'estableix les següents unitats organitzatives:

4.1 Direcció del servei

4.2 Coordinació dels Serveis de:

4.2.1 Coordinació del servei de recepció, seguretat i informació

4.2.2 Coordinació del Servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica

4.2.3. Coordinació del Servei de Traducció i Interpretació

4.3 Responsable de serveis de comunicació

A continuació es descriuen les funcions i els requeriments necessaris de l'organització.

4.1 Direcció del servei

Responsable de la gestió i el bon funcionament del servei i interlocutor amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Serà la persona responsable del correcte tractament de les dades de caràcter personal, de conformitat amb la legislació vigent en aquesta matèria i la normativa municipal aplicable, per part del personal de l'empresa adjudicatària.

Desenvoluparà les seves funcions a les dependències del SAIER (prioritàriament a la del carrer Tarragona 141).

Funcions:



- Direcció Tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme el servei descrit en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el funcionament ordinari del servei i la qualitat de l'atenció
- Actuar com a interlocutor de l'empresa davant la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Assumir i posar en pràctica les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi referents al servei i garantir el bon funcionament del servei.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims
- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Garantir l'acompliment de les condicions establertes pel contracte.
- Responsable de la bona gestió dels serveis compresos en aquest Lot 1
- Coordinació i interrelació amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis del SAIER i amb el programa Nausica
- Garantir el funcionament ordinari del servei
- Garantir la qualitat del servei
- Assessorar i proposar millores en el servei
- Assessorar i fer propostes de millora dels sistemes d'informació i coordinar les accions que calgui amb les entitats i serveis així com amb els sistemes d'informació municipals.
- Distribuir el personal per garantir la millor eficiència, eficàcia i qualitat.
- Actualitzar els protocols i procediments
- Tenir actualitzats els mapes de processos que es determinin.

Requeriments necessaris:

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

4.2 Coordinació dels serveis

Funcions Coordinadors/es

4.2.1 Coordinació del servei de recepció, seguretat i informació (*)

- Coordinar les accions per tal d'assolir els objectius d'aquests serveis
- Vetllar perquè en l'horari d'atenció presencial hi hagi la seguretat necessària



- Vetllar perquè a totes les seus que estableixi l'Ajuntament hi hagi les persones suficients per garantir el servei de recepció.
- Vetllar pel compliment de les funcions, de l'encàrrec i els protocols que es determinin així com garantir els nivells de servei.
- Articular l'atenció individual en situacions d'alta complexitat en coordinació amb el servei de gestió de cites.

4.2.2 Coordinació del servei de gestió de cites i atenció telefònica i telemàtica (*)

- Fer el seguiment dels temps d'espera de la cita prèvia
- Garantir l'atenció de qualitat
- Garantir el seguiment dels procediments i protocols
- Vetllar per la qualitat de l'atenció i el compliment dels nivells de servei
- Garantir els nivells de serveis que s'estableixin
- Articular l'atenció de les situacions d'alta complexitat que des del servei de recepció, seguretat informació detectin.
- Donar suport al servei de recepció quan sigui necessari.

4.2.3 Coordinació del servei de traducció i interpretació (*)

- Gestionar les sol·licituds de servei de interpretació i traducció que facin els diferents serveis i entitats del SAIER (incloses les que pugui fer el servei de recepció i gestió de cites) i també del programa NAUSICA (si s'escau) .
- Garantir que les entrevistes tant telefòniques com presencials disposin del servei de interpretació quan s'hagi detectat aquesta necessitat.
- Arxivar en suport informàtic totes les demandes rebudes.
- Vetllar per la qualitat del servei i per la garantia de la salvaguarda de la confidencialitat.
- Vetllar per l'acompliment de la durada màxima de les interpretacions (1 hora), de tallers de grup (2 hores) i de l'autorització per escrit de la coordinació municipal, en el cas de serveis de més durada.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel amb la relació detallada de les interpretacions, traduccions realitzades (diferenciant entre atencions telefòniques i presencials, i segons el bloc horari i els idiomes) a la coordinació del servei, per a fer-lo arribar a la coordinació municipal.

Requeriments necessaris de les persones Coordinadores dels serveis marcats amb un asterisc (*)

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris



- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual

4.3 Responsable de serveis de comunicació

Funcions:

- Coordinar amb la resta de serveis i entitats del SAIER i del Programa Nausica l'elaboració de la memòria del servei
- Elaborar informes puntuals i específics a petició de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi
- Elaborar els materials per donar a conèixer el servei
- Elaborar els materials informatius que han d'estar a l'abast de les persones que s'adrecen al servei
- Actualitzar informació del servei i serveis relacionats amb serveis d'estrangeria, refugi i recursos socials de la ciutat tant municipals com d'entitats o tercers.
- Actualitzar la informació a la pàgina web del SAIER
- Gestionar les respostes a les queixes, peticions d'informació de Síndics i altres.

Requeriments necessaris:

- Titulació: Estar en possessió del títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent.
- Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit
- Experiència en l'elaboració de memòries, informes, presentacions
- Experiència en l'elaboració de materials comunicatius
- Coneixement de pàgines web
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual
- Coneixements de programes específic de comunicació

L'empresa adjudicatària caldrà que disposi de les eines i programes informàtics per l'edició, maquetació, disseny de materials comunicatius (tan de material de difusió, per informes, documents així com per l'elaboració de materials audiovisuals que es requereixin per a la web o per sessions informatives de les entitats i serveis del SAIER), per garantir una bona qualitat dels continguts de comunicació.

4.4 Aspectes generals a nivell organitzatiu

- Les professionals informadors/tramitadors podran desenvolupar indistintament les tasques del servei de recepció i informació així com les de gestió de cites, gestió d'agenda i atenció per canals no presencials.
- Per tal de vetllar per la salut emocional i millorar la qualitat de l'atenció l'empresa adjudicatària també resta obligada a facilitar un servei de supervisió extern a les professionals que faran atenció al públic i a les coordinacions.
 - L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei de supervisió realitzat per una persona professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa. Caldran un mínim de 22 hores anuals de supervisió per les persones



que fan atenció al públic i 22 hores anuals de supervisió per a les coordinadores i direcció distribuïdes en sessions de 2h en 11 mesos (gener a juliol i de setembre a desembre).

- L'empresa adjudicatària presentarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la proposta tècnica de la supervisió per tal de rebre la validació
- Les reunions d'equip així com les sessions de supervisió, es duran a terme fora de l'horari d'atenció presencial al públic.
- El suport administratiu establert en el servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica, així com el suport administratiu al servei de traducció i interpretació, podran fer suport a altres serveis i a la Direcció del servei.
- L'empresa adjudicatària regularà la distribució de les persones dels serveis de recepció i de gestió de cites per garantir la cobertura de les recepcions que s'estableixin en cada moment i per garantir els nivells de serveis establerts en el present plec

4.5 Quadre resum del personal del servei.

Tasques	Hores mínimes	Requisits mínims
Direcció del servei	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Coordinació del servei de servei de recepció, seguretat i informació	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Informadors/tramitadors del servei de recepció	7.805,20 h/any 100 mòduls de 4 hores complementàries/any	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Personal amb experiència en l'atenció al públic.
Vigilant Seguretat sense arma	4.989,40 h/any 100 mòduls de 4 hores complementari/any	Possessió de la targeta d'identitat professional (TIP)



Coordinació servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Tramitadors/Informadors del servei de Gestió de cites	Necessaris per garantir 3500 fins a atencions/mes estimades	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Personal amb experiència en l'atenció al públic.
Suport Administratiu (Servei de Gestió de cites)	1.724 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Personal amb experiència en gestió administrativa.
Coordinació servei de traducció i interpretació	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Traducció / interpretació	6.000 hores de servei d'interpretació; 3.000 fulls de traducció	Formació en traducció o experiència verificable d'un any en tasques de traducció i interpretació. Domini oral i escrit (quan es tracti de traduccions documentals) d'alguna llengua estrangera dels principals llocs d'origen de la població immigrant que s'atén al SAIER.
Suport Administratiu (Servei de Traducció/Interpretació)	1.724 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Personal amb experiència en



		gestió administrativa.
Responsable de serveis de comunicació	1.724 h/any	Títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Servei de supervisió extern a les professionals que faran atenció al públic i a les coordinacions.	22 h/any Atenció públic 22 h/any Coordinacions	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa

CLÀUSULA 5. ESPAIS I MATERIALS

El SAIER té actualment 4 seus: carrer Tarragona 141, carrer Tarragona 173, Avinguda Paral·lel 202 i Font Honrada 10.

- A les seus del carrer Tarragona 141, Tarragona 173 i Avinguda Paral·lel 202 cal garantir el servei de recepció, dos posicions a Tarragona 141 i Tarragona 173, i una posició a Paral·lel 202.
- A les seus del carrer Tarragona 141, Tarragona 173 i Font Honrada 10 cal garantir la seguretat, en l'horari d'atenció al públic recollit en aquest plec, o el que determini l'Ajuntament, atenent a les necessitats del servei.
- El servei de traducció i interpretació estarà ubicat, preferentment a la seu del carrer Tarragona 173, tot i que dona servei a totes les entitats i serveis del SAIER, i alguns serveis seran de forma telefònica.

Aquesta distribució del servei de seguretat i recepció pot tenir canvis per necessitats del servei i també canvis en les ubicacions en funció de la disponibilitat d'equipaments.

En cada seu, l'empresa adjudicatària disposarà de les posicions de treball suficients per atendre la recepció, i la seguretat estarà a la porta.

A la seu del carrer Tarragona 173, l'empresa adjudicatària disposarà de les dues posicions de treball per la recepció, i dues posicions de treball pel servei de traducció i interpretació.

A la seu del carrer Tarragona 141, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 2 posicions per la recepció
- 1 posició per la direcció del servei
- 2 posicions per la coordinació
 - servei de recepció, seguretat, informació
 - servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica



- 1 posició pel servei de comunicació
- 7 posicions d'atenció pels informadors/tramitadors
- 2 posicions de treball polivalents

A la seu de l'Avinguda Paral·lel 202, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 1 posició per la recepció
- 1 posició de treball polivalent

L'adjudicatari haurà de dotar a tot el personal del servei d'un telèfon mòbil d'empresa, per poder realitzar telemàticament les trucades i les atencions de les cites i la gestió d'agendes, si s'escau.

Fora de l'horari d'obertura de les seus per a l'atenció presencial, l'empresa adjudicatària podrà fer ús de les instal·lacions i posicions de treball per desenvolupar l'atenció telemàtica, les reunions d'equip i les sessions de supervisió.

CLÀUSULA 6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

6.1 SERVEI DE RECEPCIÓ, SEGURETAT I INFORMACIÓ

L'accés als serveis del SAIER es realitza mitjançant cita prèvia. Les persones que vulguin ser ateses per primer cop al SAIER o les que vulguin una segona visita han de demanar cita prèvia. Les atencions de les cites prèvies es faran principalment per telèfon per part del servei de gestió de cites. A nivell presencial, i com a norma general, només s'atendrà sense cita prèvia al servei de recepció, a la seu del carrer Tarragona 141 les situacions d'urgència i persones amb dificultats especials per concertar cita prèvia.

6.1.1 SEGURETAT

Inicialment serà necessària la seguretat a les seus del carrer Tarragona 141, carrer Tarragona 173 i Font Honrada 10 d'acord amb els espais i horaris descrits a les clàusules 6 i 7. Tan els horaris com les seus, on cal garantir la seguretat poden variar en funció de les necessitats del servei.

El servei de seguretat podrà realitzar les funcions pròpies de seguretat i de control d'accés i filtre. Els protocols de funcionament de la seguretat i control d'accés es determinaran en protocols que diferenciaran segons si la persona que arriba al servei té cita prèvia o no i en aquest darrer cas si presenta una situació d'urgència o no.

6.1.2 RECEPCIÓ

A les seus del carrer Tarragona 173, carrer Tarragona 141 i Avinguda Paral·lel 202 caldrà el servei de recepció, dos posicions en les seus de Tarragona 173 i Tarragona 141, i una posició en la seu de Paral·lel 202, inicialment en els espais i l'horari descrit a les Clàusules 6 i 7. Tant les seus com els horaris així com el nombre de posicions de recepció a cadascuna de les seus poden variar en funció de les necessitats del servei.

La recepció de la seu del carrer Tarragona 141 serà la que atendrà les situacions d'urgència social i jurídica, així com les persones que arribin a porta. En relació a les persones que no presentin una situació d'urgència, preferentment s'indicarà que demanin cita prèvia, i si es detecten dificultats de comprensió i dificultats d'ús de les eines telemàtiques, se la podrà atendre per la recepció.



Si la persona té cita programada, amb alguna entitat des les recepcions de les seus faran les comprovacions oportunes. Les persones que arribin a les seus de Tarragona 173, Paral·lel 202 i Font Honrada 10 sense cita programada, se les adreçarà a que demanin hora de cita prèvia, o si hi ha dificultats se les redirigirà a la seu del carrer Tarragona 141.

6.2 SERVEI DE GESTIÓ DE CITES, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA:

L'accés als serveis del SAIER es realitza mitjançant cita prèvia. Les persones que vulguin ser ateses per primer cop al SAIER o les que vulguin una segona visita han de demanar cita prèvia. Les atencions de les cites prèvies es faran principalment per telèfon per part del servei de gestió de cites. A nivell presencial només s'atendrà per part del Servei de Recepció, Seguretat i Informació a les persones que presentin una situació d'urgència que es determinaran segons protocols i altres situacions que es puguin determinar. Aquestes atencions es faran a la seu del carrer Tarragona 141.

Les persones que vulguin demanar entrevista per ser ateses per algun servei del SAIER ho faran pel circuit que determini l'Ajuntament (tan per demanar cita per primera vegada com per demanar segones visites).

Les Cites prèvies per demanar atenció al SAIER s'atendran de forma telefònica amb les excepcions que s'estableixin en els protocols corresponent (persones sense telèfon, dificultats de comprensió, altres).

L'horari d'atenció telefònica de cites prèvies serà més ampli que l'horari d'atenció presencial.

Els protocols de funcionament del servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica tindran en compte diferents aspectes com el fet de tenir o no expedient als sistemes d'informació municipal, el sistema de recollida del consentiment de protecció de dades, etc.

6.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

El Servei de Traducció/Interpretació del SAIER és un servei, que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres que no dominen cap de les llengües oficials de Catalunya que puguin expressar la seva demanda amb claredat i als professionals poder realitzar el diagnòstic, l'assessorament i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda.

Consta de dues modalitats: **Servei d'Interpretació presencial i/o telefònica**, adreçat a persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya i que han arribat fa menys de dos anys i el **Servei de traducció de documents d'usuaris**, adreçat a la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (sol·licituds d'asil, etc.) .

Aquestes dues modalitats s'han d'oferir com a mínim per les següents llengües: Anglès, Francès, Àrab, Italià, Portuguès, Urdú, Rus, Bambara, Pasthu, Wòlof, Farsi, Fula, Bangla i Armeni.

El servei de Traducció/Interpretació, ha de garantir un equip de traductors/intèrprets suficient en nombre, capacitat i diversitat per la cobertura eficient del servei i vetllarà per l'actualització constant d'una base de traductors i d'intèrprets per al servei.

En el cas de persones sordes subministrarà un servei especialitzat en interpretació de signes.

Haurà de gestionar en un termini de 48 hores les sol·licituds i en un termini de 6 hores les sol·licituds amb caràcter urgent.



Així, en el funcionament del SAIER es requerirà un servei d'interpretació presencial i/o telefònica. Aquesta modalitat en les situacions que es determinin en el corresponent protocol que es determini i es diferenciarà en quines cal atenció presencial o telefònica. A continuació es descriu en detall.

6.3.1 Servei d'interpretació presencial

S'estableixen diferents mòduls de temps en el servei d'interpretació presencial, en funció del temps efectiu d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 30' i l'últim fins a 120'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional. Els preus que s'ofertin hauran de tenir en compte aquests mòduls, i incloure per a cadascun d'ells, els costos derivats dels transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

Les limitacions de durada de les traduccions presencials i les excepcions es determinaran en els corresponents protocols que es determini.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un **temps límit d'espera de 30'**. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. El traductor informará al coordinador del servei d'interpretació i coordinació de l'empresa adjudicatària de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

S'informarà del número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com a una intervenció de 30 minuts, independentment de quin sigui el mòdul horari sol·licitat a la fitxa de demanda. Les entrevistes no realitzades per causes imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

6.3.2 Servei d'interpretació telefònica

S'estableixen dos mòduls del servei d'interpretació telefònica en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 15 minuts, fins a 30 minuts. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir dels dos minuts addicionals. Els preus que s'ofertin hauran de tenir en compte aquests mòduls i incloure per a cadascun d'elles els costos derivats de la coordinació, formació, despesa telefònica, etc. així com als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret estigui a punt per fer la interpretació telefònica i el professional i/o la persona usuària no estiguin localitzables per telèfon. S'estableix un **temps límit d'espera de 15'**. Si passat aquest període no s'ha pogut contactar amb l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i s'informarà a la coordinació del servei de traducció i interpretació de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

6.3.3 Servei de traducció de documents

Comprèn la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a



organismes externs (per a expedients de sol·licituds d'asil majorment). La sol·licitud es dirigirà al mateix canal establert per la resta de modalitats de traducció, seguint el protocol intern establert per l'Ajuntament.

El Servei de Traducció documental es facturarà per pàgines. Tots els preus oferts hauran d'incloure totes les despeses, no hi haurà cap altre concepte de facturació.

L'empresa adjudicatària es compromet a

- Realitzar una traducció fidedigna de la documentació
- Fer la revisió del text traduït amb el/la tècnic/a de l'empresa responsable del servei de traduccions.

Informar a la coordinació del servei de qualsevol incidència que pugui afectar al servei

6.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

- Coordinar i elaborar els informes periòdics, específics i coordinar l'elaboració de la memòria anual tant del servei objecte del contracte com de tota l'activitat de les entitats i serveis del SAIER i també del Programa Nausica.
- Mantenir actualitzada la informació a la pàgina web del SAIER
- Donar resposta a les queixes i reclamacions
- Proposar propostes de millores de la comunicació, de la informació a la ciutadania, de senyalètica.
- Actualitzar la informació que cal disposar per atendre a la ciutadania.
- Donar suport a les necessitats comunicatives de les entitats i serveis del SAIER i del programa Nausica.
- Realitzar anàlisis estadístics i d'explotació de dades de tots els serveis del SAIER i del programa Nausica

CLÀUSULA 7. HORARI

Els horaris de recepció i seguretat de referència seran els següents(*).

Font Honrada 10.

- Seguretat: de dilluns a dijous de 8:30 a 15 i divendres de 8:30 a 14:30.

Avinguda Paral·lel 202:

- Recepció: de dilluns a divendres de 9 a 15 i dimecres i dijous de 15 a 19.

Tarragona 141:

- Recepció i Seguretat: de dilluns a divendres de 9 a 15.

Tarragona 173

- Seguretat: de dilluns a dijous de 8 a 16 i divendres de 8 a 15.
- Recepció: de dilluns a divendres de 9 a 15.



SEUS	RECEPCIÓ	SEGURETAT
Font Honrada 10	-	- dilluns a dijous de 8:30 a 15 - divendres de 8:30 a 14:30
Avinguda Paral·lel 202	- dilluns a divendres de 9 a 15 - dimecres i dijous de 15 a 19	-
Tarragona 141	- dilluns a divendres de 9 a 15	- dilluns a divendres de 9 a 15
Tarragona 173	- dilluns a divendres de 9 a 15	- dilluns a dijous de 8 a 16 - divendres de 8 a 15

(*) Els horaris del servei de recepció i de seguretat poden variar en funció de les necessitats del servei que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona. El contracte preveu una bossa d'hores del servei de seguretat i de recepció, per si calgués ampliar els horaris base establerts en aquesta clàusula.

Les possibles ampliacions d'horaris d'atenció presencial podrien ser les següents:

- Ampliació d'una tarda de 15 a 19 a la seu de l'Avinguda Paral·lel 202 (recepció)
- Ampliació de dues tardes de 15 a 19 a la seu del carrer Tarragona 141 (recepció i seguretat)
- Ampliació de dues tardes de 15 a 19 a la seu del carrer Tarragona 173 (recepció i seguretat)

Les ampliacions d'horaris d'atenció presencial en un primer moment, es faran amb les bosses d'hores establertes a la clàusula 3.1 del present Plec. En cas que sigui necessari la consolidació del nou horari, es realitzarà mitjançant la modificació de contracte previst en el Plec Administratiu (PCAP).

Independentment d'aquest horari de recepció i seguretat es podrà utilitzar les posicions de treball assignades a l'empresa adjudicatària en cada una de les seus pel treball de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica.

El servei de interpretació telefònic i presencial s'haurà de garantir en els mateixos horaris que els serveis de recepció de les seus. A més, el servei de interpretació telefònica podrà realitzar-se fora d'aquest horari.

L'horari del servei de gestió de cites serà entre les franges de 9 del matí a les 19h de la tarda de dies laborables. La distribució dels dies i les hores anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària per assolir l'objectiu de tenir suficients cites obertes i que el temps d'espera no sigui superior a 5 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.

CLÀUSULA 8. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:



- Número de cites prèvies ofertades a la plataforma que determini l'Ajuntament.
- Número de dies laborables de disponibilitat de cita (quan el ciutadà demani hora per quin dia se li dona)
- Número d'atencions presencials d'urgències ateses des de la recepció del carrer Tarragona 141
- Número d'atencions presencials de vulnerables ateses des de la recepció del carrer Tarragona 141
- Número de cites programades amb les entitats i serveis del SAIER diferenciant primeres visites i posteriors.
- Número de persones ateses pel servei de recepció del carrer Tarragona 141 amb desglossament de nacionalitats, gènere, edat i situació administrativa.
- Número de cites ateses pel servei de gestió de cites amb desglossament següent
 - Número de cites que han comportat programar un cita amb alguna de les entitats o serveis de SAIER
 - Número de cites que han comportat donar hora a alguna sessió del SOAPi
 - Número d'expedients oberts.
 - Número d'expedients reoberts
 - Número d'expedients que estaven en atenció oberta desglossant els que tenien una atenció oberta en alguns dels centres del SAIER i les que tenien alguna atenció oberta en algun CSS o al SIS.
 - Número d'expedients oberts o reoberts que porten més de 3 anys a Barcelona
- Número de trucades ateses
- Número de trucades no ateses.
- Número de correus electrònics rebuts amb el desglossament següent
 - Correus d'usuaris
 - Correus d'entitats i serveis
 - Correus professionals dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona
- Temps de resposta al correu electrònic
- Temps de resposta a les queixes i reclamacions
- Relació de tots els serveis d'interpretació realitzats al mes amb el desglossament següent:
 - Servei demandant dins del SAIER (recepció, gestió de cites, AMIC, CITE, ICAB, Creu Roja, Servei d'assessorament jurídic de protecció internacional, CPNL) i Nausica
 - Modalitat: presencial/telefònica
 - Idioma
 - Hores
 - País de nacionalitat
- Relació de tots els serveis de traducció realitzats al mes amb el desglossament següent:
 - Servei demandant dins del SAIER (recepció, gestió de cites, AMIC, CITE, ICAB, Creu Roja, Servei d'assessorament jurídic de protecció internacional, CPNL) i Nausica
 - Modalitat: presencial/telefònica
 - Idioma



▪ Fulls de traducció

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. El termini de presentació de la mateixa serà de màxim 2 mesos des del 31 de desembre de cada any.

Així mateix presentarà una memòria semestral i una anual de tota l'activitat duta a terme per part de totes les entitats i serveis dels SAIER. La memòria semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual l'1 de març.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una avaluació anual qualitativa externa (enquesta, focus group, gravacions trucades, etc) que aportï elements d'anàlisi i millora del servei.

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual del servei de recepció, informació orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER, a una entitat amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques, i en especial de programes relacionats amb immigració i refugi. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació, i serà necessària la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar un servei de revisió de processos. Des del Servei està diagramat els diferents processos del servei, a través de l'eina informàtica ARIS. Des de la Direcció de Processos i Millora de la Gestió de l'Ajuntament, es podrà proporcionar un accés a l'ARIS Connect, per tal de consultar els diagrames i poder realitzar les propostes de canvis. Per aquest motiu, és necessari que dins de l'organització de l'empresa adjudicatària, hi hagi alguna persona amb experiència en treball per processos.

CLÀUSULA 9. NIVELLS DE SERVEI

- Que les persones que vulguin demanar hora al servei de gestió de cites prèvies tinguin disponibilitat de cita abans de 5 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.
- Atendre com a mínim un 70% de les trucades rebudes
- Donar resposta en menys de 48 hores les peticions de servei d'interpretació presencial i en menys de 6 hores les sol·licitud amb caràcter urgent.
- Donar resposta en menys de 4 hores les peticions de servei d'interpretació telefònica i en menys de 2 hores les urgents.
- Donar resposta en menys de 48 hores les peticions de servei de traducció documental.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic de professionals i entitats abans de 48 hores.
- Donar resposta a la programació de cites successives que demanin les entitats i serveis del SAIER en menys de 12 hores.
- Cobertura en màxim 2h les baixes dels serveis de seguretat i recepció.
- Cobrir les necessitats de més hores de seguretat i del servei de recepció en un termini de 72 hores laborables (no computen festius ni caps de setmana)



- Realitzar una enquesta anual de satisfacció del servei d'interpretació a les entitats i serveis del SAIER i Nausica
- Realitzar una enquesta de satisfacció a % ateses en el servei de gestió de cites.
- Realitzar una enquesta anual de satisfacció a les entitats i serveis del SAIER per valorar la recepció, la seguretat, la resolució d'incidències en temes de manteniment, en la gestió de cites.

CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la coordinació tècnica i funcional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

Informe mensual de serveis (veure clàusula 9).

- Prèviament a la reunió, abans del dia 7 de cada mes, l'empresa adjudicatària lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de:
- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- Anàlisi de la qualitat del servei prestat (queixes rebudes de les persones usuàries, evolució mensual, mesures aplicades per a la correcció dels errors...)
- Informació de les incidències produïdes i, si s'escau les mesures correctores que s'han aplicat o que es proposa aplicar.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- Informe d'indicadors

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.

Comunicació d'incidències i avaries:



L'empresa adjudicatària comunicarà de forma immediata a les persones responsables municipals, d'acord amb els procediments establerts, qualsevol incidència i/o avaria que pugui afectar el normal funcionament del servei, per tal que sigui solucionada el més aviat possible.

Planificació de recursos

L'empresa adjudicatària, serà la responsable de planificar els recursos necessaris per tal de complir els nivells de servei i estàndards establerts.



LOT 2

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 2 son els següents:

- Gestionar el programa Nausica.
- Desenvolupar el projecte tècnic.
- Coordinar els processos i implementació de millora del programa Nausica.
- Donar suport tècnic als equips de les entitats.
- Coordinar les accions de les entitats.
- Planificar i definir les línies estratègiques del Programa Nausica.
- Avaluar el programa.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Diferenciem els següents serveis:

3.1 Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica.

3.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica.

3.3 Servei de supervisió externa a les professionals tècniques de les diferents entitats del Programa Nausica.

3.1 Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

Objectius/funcions:

- Vetllar pel compliment de l'Acord Marc del Programa Nausica.
- Coordinació amb les entitats gestores del programa.
- Coordinació amb les entitats derivants al programa Nausica.
- Coordinació amb els serveis socials i altres serveis municipals i territorials del territori.
- Participar en l'avaluació del servei.
- Planificar les línies estratègiques.
- Coordinar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Elaborar informes de l'atenció als refugiats.
- Coordinar amb les entitats del SAIER que portin temes relacionats amb el Refugi.

Serveis a contractar:

- 1700 hores anuals efectives d'un professional per tal d'assolir els objectius descrits.

3.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica

Objectius/funcions:

Les avaluacions permeten identificar fortaleeses i febleses que faciliten l'execució d'accions de millora i adequació de les polítiques públiques a la realitat que ha d'atendre.

L'avaluació del Programa Nausica ha d'incloure



- Una avaluació quantitativa:
 - Disseny d'indicadors d'atenció i gestió
 - Recollida d'informació
- Una avaluació qualitativa:
 - Entrevistes a professionals
 - Entrevistes a persones usuàries del servei
 - Realització de focus group
 - Revisió de documentació de les entitats (registres, plans de treball, etc).
- Síntesi, recomanacions i propostes d'accions
- Una proposta d'avaluació d'impacte

Serveis a contractar

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual del programa Nausica a una entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques i en especial de programes relacionats amb refugi o de l'àmbit de la protecció internacional. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació. Caldrà la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Caldrà garantir una avaluació anual.

3.3 Servei de supervisió extern a les professionals tècniques de les diferents entitats del Programa Nausica

Objectius/funcions:

- Facilitar als equips tècnics de les entitats eines de millora de les seves competències i habilitats per a la intervenció amb les persones participants.
- Facilitar als equips tècnics un espai de cura professional per poder desenvolupar millor les seves funcions.

Serveis a contractar

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei de supervisió realitzat per una persona professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa. Caldran 22 hores de supervisió distribuïdes en 2h en 11 mesos (gener a juliol i de setembre a desembre).

L'empresa adjudicatària presentarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la proposta tècnica de la supervisió per tal de rebre la validació.

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ

S'estableix les següents unitats organitzatives:

4.1 Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

Es tracta de la Direcció del Servei de Coordinació tècnica, gestió, avaluació, seguiment i suport del Programa Nausica.



4.2 Suport tècnic i suport administratiu

Es tracta d'un suport tècnic i un suport administratiu a la Direcció del Servei de Coordinació Tècnica, gestió, avaluació, seguiment i suport al Programa Nausica.

4.1 Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

Objectius/funcions:

- Valoració dels informes de derivació al programa per determinar la idoneïtat de l'entrada al programa i el perfil més adequat d'atenció.
- Gestionar les entrades al programa garantint la coordinació entre el servei derivant i el servei receptor.
- Donar suport tècnic als equips de les entitats.
- Convocar les reunions de coordinació tècnica, plenàries i fer la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i seguiment dels acords.
- Coordinar l'avaluació del programa.
- Seguiment mensual i gestió d'indicadors del servei i explotació de dades.
- Elaboració d'informes de seguiment.
- Fer propostes de millores de circuits, procediments.
- Identificar àrees de millora i fer propostes de millores de funcionament del programa.
- Actualitzar la base de dades i els protocols, procediments i mapa de processos del programa.
- Elaborar informes de l'atenció al Refugi que es fa des del Programa Nausica i des del Servei SAIER.
- Coordinació amb els serveis d'atenció al Refugi del SAIER.
- Implementar els canvis per millora el programa.
- Vetllar pel compliment del plec del Programa Nausica.
- Coordinació amb les entitats gestores del programa.
- Coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Coordinació i pont entre les entitats gestores, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, així com altres serveis i recursos de l'Ajuntament, d'entitats socials o altres.
- Assessorament, seguiment i suport en les demandes de les entitats gestores del programa.
- Seguiment pressupostari en coordinació amb la Direcció de serveis d'Immigració i Refugi.
- Preparació, seguiment i actualització dels procediments d'actuació del Nausica.
- Gestió de places: entrades i sortides del programa.
- Preparació de documents i materials del programa.
- Coordinació de les taules de participació de les entitats gestores del programa.
- Elaboració de la memòria del Programa amb la coordinació i suport del servei contractat en el lot 1.
- Gestió de queixes i suggeriments.
- Detecció de necessitats, incidències i oportunitats de millora en l'atenció a les persones usuàries.
- Elaboració d'informes de servei i específics.



- Suport en la orientació i derivació a serveis externs.
- Complementar informes de la Coordinació de Protecció Internacional sobre la situació de refugi a la ciutat de Barcelona.
- Donar resposta a la petició d'assessorament i informació d'altres serveis municipals principalment.

Requeriments necessaris:

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual

4.2 Suport tècnic i suport administratiu

Objectius/funcions:

- Donar suport administratiu a la Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica: elaboració d'informes, elaboració de les eines de gestió, atendre les trucades, gestionar les places, i totes aquelles tasques de suport administratiu que es requereixin.

Requeriments necessaris:

- Titulació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

4.3 Quadre resum del personal del servei.

Tasques	Hores mínimes	Requisits mínims
Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 5 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Suport tècnic i suport administratiu	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura
Servei d'Avaluació del Programa	una avaluació anual	Entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques



Nausica		públiques i en especial de programes relacionats amb refugi o de l'àmbit de la protecció internacional.
Servei de supervisió extern a les professionals tècniques de les diferents entitats del Programa Nausica	22 h/any Coordinacions	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa.

CLÀUSULA 5. ESPAIS I MATERIALS

L'Ajuntament de Barcelona facilita dos punts de treball a alguna de les seus del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), així com espais per la coordinació amb les entitats i serveis.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir a la Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, part de l'objecte del contracte, un dispositiu mòbil i les eines necessàries, per dur a terme coordinacions virtuals amb diferents actors del programa.

CLÀUSULA 6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

A partir de les derivacions al programa que facin les entitats o serveis que es defineixin caldrà fer una avaluació del compliment dels requisits per entrar al programa, i establir l'adequació i pertinença d'entrada al programa Nausica.

Les entitats derivants faran arribar a la Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, la petició d'entrada al programa a través d'un informe social, especificant a quin recurs es vol derivar segons es tracti de:

- Servei d'acolliment d'habitatges temporals i d'intervenció especialitzada per a persones soles o parelles.
- Servei d'acolliment d'habitatges temporals i d'intervenció especialitzada per a famílies.
- Servei d'acolliment d'habitatges temporals i d'intervenció especialitzada per a persones i/o famílies que requereixen d'intervenció d'alta intensitat per situacions complexes.

La Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica realitzarà l'estudi del cas, amb revisió de criteris, valoració de la situació i d'idoneïtat del recurs per la persona/nucli familiar.

- Criteris d'assignació segons perfils d'usuaris: tenint en compte temes de seguretat, gènere, nacionalitat, origen i nuclis familiars, grau d'intervenció requerit, entre d'altres.
- Criteris relacionats a la vinculació territorial prèvia, per exemple lloc de residència prèvia, com un criteri per adjudicar la plaça i afavorir l'enfortiment amb el recursos del territori (CSS, escoles, CAP, centres de formació...)

La Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica aprovarà, prèvia validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, l'entrada al programa i al dispositiu d'acollida que correspongui, així com les places i els ajuts.

La Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica és qui s'encarrega de posar en contacte les dues entitats corresponents, acceptant la derivació del cas.



L'Entitat derivadora haurà de fer arribar informe social a la entitat receptora del cas, així com tota la informació necessària per poder abordar el cas amb garanties.

La coordinació entre les entitats durant el procés d'entrada al Programa Nausica, serà fonamental, per garantir el resultat del procés:

El seguiment del temps d'estada al programa i les sortides, també les coordinarà la Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, amb les entitats que gestionen l'Acord Marc del Programa Nausica.

La Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica vetllarà per garantir els procediments, protocols i circuits que s'estableixin amb les entitats gestores, en el context de l'Acord Marc, per a la homologació/designació d'entitats i de fixació de les condicions dels successius contractes de serveis d'acolliment i suport per a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional.

CLÀUSULA 7. HORARI

En la Direcció del Servei de Coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei, hi haurà un professional a 1.700 hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres de 5 matins i dues tardes. Caldrà garantir una presencialitat en l'horari de 9 a 14h de dilluns a divendres i de 16 a 19 els dimarts i dijous. La resta d'hores s'acordaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

El suport administratiu també a 1.700 hores anuals efectives, de dilluns a divendres matins i dues tardes. Caldrà garantir una presencialitat en l'horari de 9 a 14h de dilluns a divendres i de 16 a 19 els dimarts i dijous. La resta d'hores s'acordaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

CLÀUSULA 8. NIVELLS DE SERVEI

- Fer la valoració de les propostes d'entrada al programa en un termini de 7 dies laborables.
- Donar resposta a les entitats derivants en el termini de 15 dies.
- Un cop determinades les persones que poden entrar al programa Nausica fer la petició de plaça a les 48 hores d'haver comunicat a l'entitat derivant l'admissió de la seva proposta.
- Realitzar una coordinació tècnica amb les entitats del programa mensualment.
- Realitzar com a mínim 3 coordinacions amb les persones responsables de les entitats gestores del programa.
- Realitzar una avaluació anual del programa abans del mes de juny de l'any.
- Realitzar 11 sessions anuals de supervisió amb els equips tècnics de les entitats gestores del programa.

CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació, formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:



- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents), per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

Informe mensual de serveis: Prèviament a la reunió, abans del dia 7 de cada mes, l'empresa adjudicatària lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de:

- Les persones que estan dins del programa.
- Les persones que estan en llista d'espera.
- Les incidències en l'estada en els pisos del programa.
- Les sortides previstes en el mes.
- El compliment dels temps d'estada al programa.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- Anàlisi de la qualitat del servei Informació de les incidències produïdes i, si s'escau les mesures correctores que s'han aplicat o que es proposa aplicar.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- Informe d'indicadors.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.



CLÀUSULES CONJUNTES LOTS

CLÀUSULA A. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Barcelona ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.