

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

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP)

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A COBRIR.....	2
CLÀUSULA 2. MODEL CONCEPTUAL.....	3
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI	4
3.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte	4
3.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar.....	5
3.3 Persones destinatàries del servei.....	6
3.4 Objectius del servei	7
3.5 Característiques dels allotjaments	8
3.6 Seguiment usuaris l'allotjament per part de l'adjudicatària.....	11
3.7 Serveis municipals sol·licitants del servei d'allotjament i manutenció.....	13
3.8 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei	14
3.9 Procediment.....	15
CLÀUSULA 4.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ.....	18
4.1. Indicadors.....	18
4.2. Informes	18
4.3. Avaluació de la satisfacció de la persona usuària	19
4.4. Garantia de places.....	19
CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS	19
CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	21
CLÀUSULA 7. CONTROL DELS PREUS APLICATS.....	21
CLÀUSULA 8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	22
CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE.....	23
CLÀUSULA 10. ASSEGURANCES.....	23
ANNEXOS.....	25
FITXA SOL·LICITUD.....	25
AUTORIZACIO D'ALLOTJAMENT EN PENSIONS/HOTELS D'AFERS SOCIALS (IMSS)	26

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A COBRIR

El present contracte té per objecte la selecció per part de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant IMSS) d'un proveïdor que s'encarregui dels tràmits d'intermediació en la cerca d'allotjaments temporals (amb un màxim de 6 mesos d'estada, tret que els professionals municipals dels serveis socials determinin un termini major o prorroguin l'estança de les persones usuàries) i seguiment de les persones allotjades en relació a la provisió durant un temps limitat d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals) de la ciutat de Barcelona i rodalies (equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona¹) i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries (<https://www.atm.cat/web/ca/zonificacio.php>) de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (veure clàusula 3.5) per cobrir les necessitats d'acolliment temporal, urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat amb les següents característiques:

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

Aquestes necessitats d'acolliment es cobriran amb una estada temporal limitada a 6 mesos amb les excepcions que es contemplin en aquest plec.

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

- Gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals amb els serveis bàsics i complementaris detallats a les clàusules 3.1 i 3.2, respectivament d'aquest plec, tot garantint que els establiments compleixen els requisits, condicions i característiques establerts a la clàusula 3.5 d'aquest plec.
- Seguiment de les persones usuàries als allotjaments, en la forma que s'indica a la clàusula 3.6 d'aquest plec, així com a la prestació, seguiment i gestió

general del servei d'allotjament en coordinació contínua amb els responsables i professionals municipals referents o prescriptors.

- Compliment de la resta d'obligacions incloses em aquest plec i al plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP).

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

Els serveis complementaris estaran conformats pel servei de bugaderia, per un servei de transport en casos específics, i d'altres serveis complementaris indicats a la clàusula 3.2 d'aquest plec.

El CPV corresponent és els següent:

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

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

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

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

En aquest sentit, el nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones usuàries del servei ha de ser compatible amb un allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establerts a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories.

Així mateix, en els plecs es recullen detalladament les característiques i requisits que han de reunir els allotjaments i els serveis vinculats i que, juntament amb el compliment dels estàndards de qualitat establert a la normativa anterior i aspectes com la neteja, bon tracte personal, qualitat del seguiment de les persones usuàries, entre d'altres, han de permetre que el nivell de qualitat sigui compatible amb un allotjament digne i uns serveis socials d'excel·lència associats.

CLÀUSULA 2. MODEL CONCEPTUAL

El model conceptual incorpora diferents aspectes:

- **Procediment de contractació:** Negociat sense publicitat per imperiosa urgència (articles 168 i 170 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP))

- **Sistema de remuneració:** S'opta per un sistema de pagament de cost de gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic, o altres, en base al qual l'adjudicatària del contracte es compromet a no cobrar comissions pels serveis contractats. La remuneració de l'adjudicatària d'aquest contracte de gestió d'allotjament en hotels, pensions, i habitatges d'ús turístic, o altres, es realitzarà aplicant el cost de gestió contractat sobre la facturació neta, descomptant, els impostos i les taxes de qualsevol tipus.
- Es pagarà per preu unitari/dia i usuaris atesos per cada servei bàsic (allotjament, manutenció/alimentació), i pels serveis complementaris (bugaderia, transport demanat pel servei..) mensualment.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

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

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

3.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte

ALLOTJAMENT i MANUTENCIÓ: en hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic. Es contemplen els diferents règims d'estada:

- només allotjament (NA)
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP) i
- pensió completa (PC)

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

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365 dies) les 24h. L'adjudicatària disposarà, per tant, d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manutenció realitzades pels serveis i departaments detallats a la clàusula 3.7 d'aquest plec.

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

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

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

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

3.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar

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

Aquests serveis són:

- **BUGADERIA:** Servei de bugaderia per a la roba personal de les persones allotjades, prèvia sol·licitud del servei derivant, amb càrrec a la factura corresponent. El servei de bugaderia resta únicament en aquells casos que es consideri necessari prestar i que el servei referent o prescriptor realitzi la sol·licitud corresponent. També en els casos que l'establiment l'exigeixi de forma obligatòria per dur a terme l'allotjament. En totes dues situacions s'estableixen el nombre de bugades següent:
 - De 1 a 4 persones, 1 bugada setmanal
 - De 4 a 8 persones, 2 bugades setmanals
 - Més de 8 persones, 3 bugades setmanals
- **BRESSOL:** en cas d'infants menors de 3 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **LLIT DE BARANES:** en cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **CONSIGNA:** Quan una persona sigui donada de baixa d'un allotjament podrà deixar les seves pertinences al servei de consigna del mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores sempre que sigui necessari, sense que aquest servei suposi cap cost addicional per a l'Administració, d'acord amb un protocol pel manteniment de les pertinences durant 48 h, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini.
- **TRANSPORT A L'ALLOTJAMENT ASSIGNAT:** En les següents situacions i quan el servei referent o prescriptor ho consideri necessari i ho sol·liciti, l'adjudicatària assumirà el transport de les persones i famílies junt amb les seves pertinences en els següents casos:
 - En situacions de persones d'alta vulnerabilitat econòmica amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, l'adjudicatari facilitarà un servei de transport pel trasllat de les persones i fills si s'escau a l'allotjament, sempre a petició del responsable del servei municipal demandant.

- En situacions de desnonaments executats amb presència de moviments socials reivindicatius o trasllats conflictius entre hotels o d'altres situacions conflictives, que des del responsable del servei demandant consideri imprescindible el transport per poder garantir que es pugui fer.

El temps de resposta per a aquest servei complementari de transport s'estableix en 1 hora des de la petició.

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

- Mod. 1 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 4.
- Mod. 2 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 5 a 8.
- Mod. 3 - L'allotjament es troba a municipis que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic (veure clàusula 3.5), excepte Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona i l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 8.

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

- LLIT ADDICIONAL: En cas d'infants de fins a 3 anys d'edat, es podrà demanar el servei d'un llit addicional, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor del servei complementari del Plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP).
- ALIMENTACIÓ ADDICIONAL: En cas d'infants menors de 12 anys, es podrà demanar el servei de complement a l'alimentació (alimentació específica per nadons, complement a un àpat), si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor del servei complementari del PCAP.

3.3 Persones destinatàries del servei

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

En qualsevol cas, les característiques i serveis dels allotjaments proporcionats per l'adjudicatària hauran de respondre a les necessitats i situacions especials de les persones usuàries: inexistència de barreres arquitectòniques, persones amb disminucions o dependència, necessitats especials d'infants amb diversitat funcional,

persones amb dificultats de convivència, entre d'altres, per tal d'oferir espais i serveis que es puguin ajustar als requeriments de les persones a allotjar, tant en un primer moment d'urgència com posteriorment.

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

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

3.4 Objectius del servei

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

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

- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dintre dels allotjaments i el seu entorn, que preparin a l'usuari per reinserir-se o conviure en entorns més normalitzats i en allotjaments de caràcter menys temporals.
- Garantir la mobilitat de les persones amb disminució.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social municipal.

3.5 Característiques dels allotjaments

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

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

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

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

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

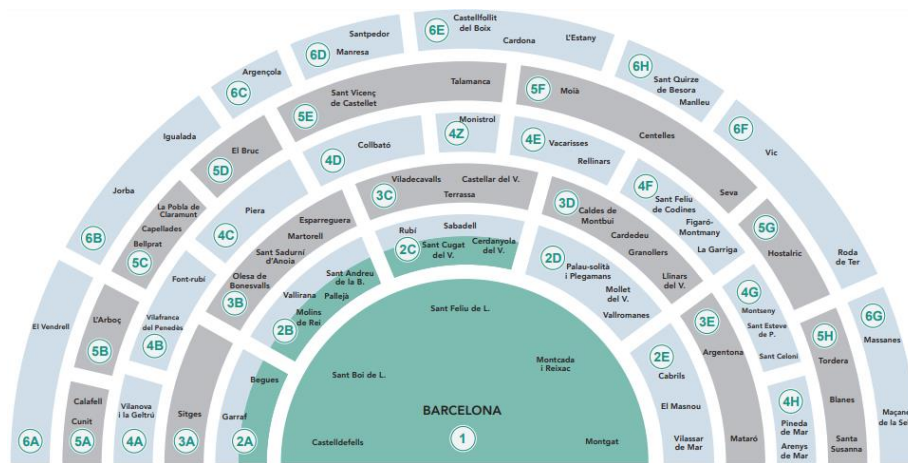
La zona tarifària 1 inclou: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans. També s'aplica, des de l'1 de gener de 2019 la zona tarifària 1 a la resta dels 36 municipis de la metròpoli de Barcelona i que són els següents: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallegà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló i Torrelles de Llobregat.

En el supòsit que no es trobi allotjament en la zona 1 tarifària, l'adjudicatària podrà proposar allotjament en la zona 2 tarifària. En aquest cas, ha de comptar amb el vistiplau del servei derivant i assumir-ne els costos de desplaçament.

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

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

D'altra banda, els serveis socials municipals referents podran demanar explícitament l'allotjament en una zona concreta, que podrà ser qualsevol de les zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (zones 1-6) en base a criteris tècnics degudament justificats.



En aquells casos de situacions de violència masclista (VM) en què el risc per la vida d'una dona o els seus fills i filles ho justifiqui, existència d'ordres d'allunyament, i d'altres situacions de risc que ho justifiqui es demanarà allotjament preferentment fora de la zona 1, per tal de garantir-ne la protecció. Si l'allotjament es troba dins de la zona 1 s'identificarà la zona/es de risc de la persona a allotjar, de tal manera que l'allotjament es trobi suficientment lluny d'aquesta/es zona/es de risc.

S'haurà de garantir que els menors escolaritzats es mantinguin a una distància raonable, dins del mateix districte, que els permeti donar continuïtat a l'escolarització al mateix centre educatiu. Per tant, no es podran realitzar canvis d'allotjaments a diferents poblacions en aquests casos. Així mateix, cal que l'establiment tingui disponibilitat d'espais (sales o espais on es pugui tenir certa intimitat) per poder desenvolupar tasques d'intervenció educativa, mediació, etc.

Cal respectar les peticions especials, com per exemple, quan és necessari allotjar a Barcelona ciutat per un tema de vinculació mèdica, o tenir present no realitzar canvis d'allotjament si hi ha motius de salut que els desaconsellin. Qualsevol canvi d'allotjament haurà d'estar sempre validat pel servei social municipal referent o prescriptor corresponent.

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent. L'adjudicatària haurà de verificar, en cas de dubte, aquest requisit, així com el compliment de la normativa en matèria d'allotjaments turístics. No obstant això, i en els casos en que l'allotjament s'ubiqui a la ciutat de Barcelona, si l'establiment es nega

a facilitar aquesta comprovació, l'adjudicatària podrà sol·licitar a l'IMSS la intervenció municipal dels serveis tècnics del Districte corresponent on es localitza l'allotjament per a realitzar tasques de la seva competència en els àmbits d'inspecció de llicència d'activitat i altres requisits administratius i normatius.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Així mateix, s'ha de poder oferir la possibilitat de compartir habitacions entre diferents persones usuàries dins del mateix allotjament quan hi hagi espai personal suficient i

les característiques i necessitats de les persones usuàries així ho aconsellin, i amb el límit del manteniment de la intimitat esmentada l'anterior paràgraf. Aquesta possibilitat haurà de ser validada expressament pel professional municipal del servei referent o prescriptor.

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

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

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

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

Tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir, com a mínim, un canvi setmanal. Així mateix, es faran, com a mínim, dues neteges setmanals de les habitacions.

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

Els establiments hauran d'aplicar les mesures originades per situacions sanitàries que es puguin donar. Els establiments han de proporcionar sabó de mans i corporal a més de roba de llit i tovalloles. A més, els establiments han de poder posar a disposició de les persones usuàries materials com hidrogel, termòmetres, mascaretes, entre d'altres si es produeixen situacions sanitàries en que calgui utilitzar aquest tipus de material.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre a les persones usuàries en català i castellà. Addicionalment, es valorarà que aquests puguin atendre a les persones usuàries en altres llengües, preferentment en anglès i francès.

L'establiment haurà de permetre l'entrada acreditada dels mediadors interculturals i traductors dels serveis socials referents, per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment (normes, règim d'alimentació establert, lloc de la manutenció, horaris), així com a la resta de professionals dels serveis municipals referents o prescriptors per a que puguin realitzar intervencions socials i/o educatives amb la unitat familiar beneficiària allotjada.

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

3.6 Seguiment usuaris l'allotjament per part de l'adjudicatària

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei, l'objecte del contracte també inclou el seguiment de les persones usuàries allotjades. Aquest seguiment consistirà en:

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

- ✓ Seguiment de les persones usuàries envers les problemàtiques que generen en l'allotjament, conflictes amb els responsables i treballadors de l'hotel, apartament, fent les mediacions i intervencions necessàries a fi i efecte d'evitar l'expulsió de l'allotjament.
 - ✓ Coordinació i enllaç amb el personal del servei derivant que s'ocupa del cas.
 - ✓ Elaboració d'informes de seguiment.
 - ✓ Verificació de que els establiments siguin adients per assolir els objectius socials del contracte.
- Funció de supervisió dels allotjaments, que consistirà en:
- ✓ Seguiment periòdic i verificació de les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.
 - ✓ Realització d'auditories tècniques sobre dites condicions
 - ✓ Segmentació dels establiments en funció d'aquestes condicions (creació d'una relació d'establiments adequats i compatibles amb el concepte d'allotjament digne, des del punt de vista material).
 - ✓ Aportació i arxiu de proves demostratives d'aquestes condicions
 - ✓ Proposta de comunicació a les autoritats competents, en coordinació amb els serveis municipals, quan es donin situacions de vulneració de la normativa en aquests establiments.
 - ✓ Elaboració de propostes de canvi d'allotjament quan les condicions dels mateixos no siguin compatibles amb un allotjament digne, i eliminació del llistat d'allotjaments possibles de l'establiment.

Per portar a terme aquestes tasques, l'adjudicatària haurà d'adscriure al contracte com a mínim 1 professional qualificat, amb titulació en l'àmbit social, amb una dedicació a jornada completa (100 % de la jornada laboral).

Aquest professional exercirà les funcions descrites sota la coordinació del Responsable del contracte que, en el cas de deficiències en l'estat, manteniment o conservació dels establiments que es consideri puguin resultar un perill o vulnerar alguna normativa, podrà activar al seu criteri els serveis d'inspecció municipals corresponents.

L'adjudicatària tindrà especial cura en els següents assumptes que afectin a víctimes de violència masclista: comunicar pernòctes fora, si no es realitzen àpats a l'establiment, si la dona marxa i deixa sols els fill/es, si hi ha sospita de consum, si intenta portar algú a l'establiment que no siguin les persones autoritzades pel servei derivador, quan hi ha ingressos hospitalaris per situacions de salut mental, qualsevol discussió amb altres persones allotjades, etc.

Així mateix, l'adjudicatària haurà de comunicar les absències de pernòctacions, així com també la no utilització del règim d'alimentació establert (AD,MP, PC) no justificats per motius de salut. En el cas d'apartaments, habitatges turístics i habitatges en regim d'arrendament, l'adjudicatària haurà establir un sistema de control per conèixer les absències.

3.7 Serveis municipals sol·licitants del servei d'allotjament i manutenció

Els serveis municipals de l'IMSS que faran ús del servei objecte d'aquest contracte són els següents:

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

o serveis o departaments similars que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal.

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

referent/prescriptor, moment a partir del qual aquest servei actuarà com a servei referent i serà responsable del seguiment a l'usuari.

Les funcions i tasques relatives a la provisió dels allotjaments i manutenció són comunes o molt similars independentment del servei referent o prescriptor, però el seguiment posterior de les persones usuàries o beneficiàries allotjades té uns trets molt diferencials en funció del servei social derivant, doncs les persones usuàries solen tenir característiques i necessitats socials diferents.

Atenent a les diverses especificitats de les persones usuàries pròpies de cada servei, en el present contracte els serveis referents de la taula anterior realitzaran el seguiment social de cadascú dels seus usuaris amb l'objectiu de fer un seguiment més acurat, personalitzat i de més qualitat orientat a aquestes característiques i necessitats específiques.

Els professionals socials municipals d'aquests serveis referents seran responsables de la prescripció dels serveis d'allotjament, manutenció i serveis complementaris i del posterior seguiment de cadascú dels casos, així com de la relació del seu servei amb l'adjudicatària en relació a les persones usuàries sota la seva responsabilitat, coordinació en aspectes socials amb l'adjudicatària i els establiments, validació de la continuïtat de les persones usuàries superada el termini de permanència prescrit en els allotjaments proporcionats, entre d'altres.

Quan hi hagi algun canvi dels professionals dels serveis referents o prescriptors serà immediatament comunicat a l'adjudicatària per tal que actualitzi l'aplicatiu i la base de dades de gestió del servei que reassignarà automàticament al nou responsable els casos que l'antic responsable tenia assignat.

No obstant això, per centralitzar el control d'execució del contracte, el Departament d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS (CUESB) serà la unitat responsable de la gestió i coordinació del servei entre les diverses direccions i departaments de l'IMSS i l'adjudicatària.

3.8 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'adjudicatària la relació de persones professionals responsables de la contractació dels serveis.

Només aquestes persones i les que exerceixin el càrrec de cap dels departaments i direccions de serveis d'on depenguin els serveis autoritzats podran encarregar els serveis d'allotjament. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces electròniques i els telèfons de contacte de totes les persones responsables de fer les sol·licituds.

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

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

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

S'adjunten fitxes de sol·licituds annexades a aquest plec.

3.9 Procediment

➤ 3.9.1 Sol·licitud del servei

Horari: els serveis i direccions municipals acollits a aquest contracte podran fer la sol·licitud les 24 hores del dia 365 dies a l'any, a través de les persones autoritzades.

Quan un dels serveis a què fa referència la clàusula 3.7 del present Plec requereixi allotjament per a alguna de les persones ateses haurà d'enviar un missatge a l'adreça electrònica que l'adjudicatària haurà facilitat per a aquesta finalitat.

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

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

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

La sol·licitud de serveis s'haurà de fer seguint el model que figura a l'annex d'aquest Plec que es trametrà, via correu electrònic, a l'adjudicatària com a document adjunt.

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com altra informació necessària segons les indicacions de cada direcció i/o del Departament d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS (CUESB), per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, s'aniran omplint en format digital des de l'inici del present contracte. Aquesta informació serà emmagatzemada per part de l'adjudicatària, per mitjà d'un sistema d'informació dels serveis contractats explotable via una website a internet o aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei. Aquesta aplicació informàtica amb les dades de les persones usuàries i serveis contractats és la que s'utilitzarà per realitzar la facturació mensual, així com l'annex adjunt a la factura.

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

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

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

➤ 3.9.2 Assignació de l'allotjament

L'adjudicatària farà tot el possible per donar resposta immediata a les sol·licituds que li arribin. Tanmateix s'estableixen uns marges de temps màxim des de la recepció de la

sol·licitud en què l'adjudicatària es compromet a donar resposta al servei sol·licitant en els terminis que s'indiquen a continuació:

En funció del nombre de persones a allotjar	Termini màxim de resposta
Fins a 10 persones	2 hores (*)
A partir d'11 persones i fins a 40 persones	4 hores (*)
A partir de 41 persones	8 hores (*)

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

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

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

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

Es podrà realitzar un llistat d'allotjaments no aptes per determinades casuístiques socials, que l'adjudicatària haurà de respectar.

➤ 3.9.3 Estada persones usuàries

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

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

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

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

L'adjudicatària enviarà amb caràcter setmanal un llistat de les incidències desglossades per cada servei municipal referent o prescriptor (CSS , SIS, SASSEP, CUESB, etc)

L'adjudicatària comunicarà, sempre que sigui possible la mateixa nit o com a màxim al dia següent, al servei referent si una persona allotjada no es presenta a l'establiment a pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència; el servei referent decidirà si cal donar de baixa la persona usuària, de manera que la plaça es pugui ocupar amb altres

persones que la requereixin. A tall d'exemple, es consideren incidències les següents: acumulació de material, el consum de substàncies tòxiques, perilloses i/o antihigièniques dins de l'establiment, portar-hi a altres persones, faltes de respecte al personal que treballa a l'establiment, amenaces a professionals o a d'altres persones allotjades, agressions, etc.

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

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

En cas que es el servei municipal referent consideri que s'ha de produir de manera urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 3.9.2. En la resta de supòsits s'atorgarà un termini màxim de 72 hores per a l'assignació de la nova plaça. En tots els casos s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior (mai es podran facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia).

➤ 3.9.4 Comunicació baixa servei

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

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

En el cas que la persona usuària marxi indefinidament de l'establiment i deixi a dins l'habitació les seves pertinences, l'IMSS podrà enviar un informe autoritzant a l'establiment a retirar-les i enviar-les al servei derivador. El cost d'aquest trasllat l'assumirà l'IMSS.

➤ 3.9.5 Causes de baixa d'usuaris instat per l'adjudicatari

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

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

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

CLÀUSULA 4.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

4.1. Indicadors

Els indicadors del present contracte de serveis es recolliran d'acord a les instruccions que determini el Departament d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS (CUESB), unitat responsable de la gestió i coordinació del servei entre les diverses direccions i departaments de l'IMSS i del seguiment de l'execució del contracte.

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

- Persones soles / Nuclis familiars
- Homes / Dones / Menors
- Nacionalitats
- Temps d'estada
- Servei referent o prescriptor
- Joves sols (18 a 25 anys)

Tal com s'indica en la clàusula 3.9.1 del present plec, serà necessari omplir un document en format Excel, posteriorment per mitjà d'una aplicació informàtica, de les dades dels usuaris i del serveis contractats.

4.2. Informes

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

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

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

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

Mensualment el professional de seguiment social de l'adjudicatària elaborarà un informe de seguiment social de les accions i seguiment realitzades per al Responsable del contracte. També realitzarà informes específics quan els serveis socials els demanin informació sobre aspectes socials de persones o famílies que s'indiquin

expressament, així com quan l'adjudicatària o l'establiment detecti, necessitats no cobertes, possibles dificultats o conflictes amb o entre les persones usuàries.

L'adjudicatària haurà de presentar una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitius del servei prestat i la evolució del mateix al llarg de l'execució del contracte. L'esmentada memòria es lliurarà anualment o a la finalització del contracte.

Així mateix, l'adjudicatària presentarà informes quan es donin incidències, mancances i problemes que s'hagin detectat en les condicions físiques dels establiments, com a neteja, signes evidents de deteriorament de l'edifici o instal·lacions, condicions precàries de salubritat, etc.

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

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

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

4.3. Avaluació de satisfacció de les persones usuàries

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

L'adjudicatària haurà de recollir la informació mitjançant formularis en català, castellà, anglès, francès i d'altres.

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

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

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

4.4. Garantia de places

Atès que la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals) és prioritàriament a la ciutat de Barcelona i, si no és possible, a les rodalies

(fins a un màxim equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona, i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (veure clàusula 3.5), és necessari garantir places a petició dels serveis municipals derivants.

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

Per tal que l'adjudicatària pugui estimar el volum de serveis d'allotjament i manteniment necessaris durant la durada del contracte per garantir adequadament les places, es pot partir del quadre de demanda estimada del 2022 (doncs, hores d'ara, encara no es disposa del número real) :

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

CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

Pel que fa a la gestió de sol·licituds i allotjaments concrets cadascun dels serveis municipals referents o prescriptors nomenarà una persona de referència per realitzar les peticions a l'adjudicatària, que a la vegada haurà de nomenar una persona per canalitzar les peticions.

El Departament d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS (CUESB) serà la unitat responsable de la gestió i coordinació del servei entre les diverses direccions i els diversos departaments de l'IMSS, els professionals dels serveis socials i l'adjudicatària.

Quant al seguiment global del contracte es farà un mínim de dues reunions l'any entre la direcció de l'adjudicatària, el Responsable del Contracte i una persona de l'equip directiu de la Gerència de l'IMSSB o persona en que es delegui, a les quals estan adscrites les direccions i serveis detallats a l'apartat 3.7 d'aquest plec, o Àrees, Gerències o Organismes que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal.

CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

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

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la Gerència i les Direccions de l'IMSS, així com als òrgans i departaments municipals competents en la matèria i que consten a la clàusula 3 d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a l'IMSS, a través de la Gerència de l'IMSS, qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació i no comprometre's a participar sense el vistiplau municipal, tal i com s'estableix a la clàusula 9 d'aquest plec.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives per cada departament indicant la data de sol·licitud, el codi de reserva, la tipologia d'estada, el nom de l'establiment i els serveis complementaris.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat d'incidències per Direcció i servei municipal.
- Presentar els informes i memòries especificats a la clàusula 4 d'aquest plec.

CLÀUSULA 7. CONTROL DELS PREUS APLICATS

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

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

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

CLÀUSULA 8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

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

L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. L'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivells de mesures establert per l'IMSS, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - 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.
- Assistirà 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.
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament.
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.

- Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
- Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'IMSS i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).
- Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- 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, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'IMSS.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'IMSS, 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.

CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

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

En cas que la premsa vulgui entrevistar o gravar als usuaris municipals dels hostals i pensions, serà necessari demanar una autorització prèvia a la direcció responsable corresponent i a les persones usuàries dels serveis.

CLÀUSULA 10. ASSEGURANCES

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

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tot el període de vigència del contracte.

Barcelona, a la data de signatura

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

ANNEXOS

- Fitxa de sol·licitud
- Autorització d'allotjament en pensions/hotels d'afers socials (IMSS)

FITXA SOL·LICITUD

A emplenar pel servei referent o prescriptor

Servei peticionari				
Nom persona responsable				Núm. de telèfon
Nom de la persona usuària del servei				
Nom "anonimitzat"				
Nombre de persones a allotjar				
Previsió numero de dies				
Règim	N.A		M.P.	
	A.D.		P.C.	
Necessitats addicionals				
Zona prioritària d'allotjament				
Observacions				
Data de petició				

Signatura:

A emplenar per l'adjudicatària, un cop assignada la plaça:

Nom establiment	
Adreça establiment	
Codi de reserva	



AUTORITZACIO D'ALLOTJAMENT EN PENSIONS/HOTELS D'AFERS SOCIALS (IMSS)

Codi: _____ **Districte:** _____

Professional: _____ **Data autorització:** _____

CSS: _____

Proveïdor: _____

Establiment: _____

Adreça: _____

Persona usuària: _____

Document: _____

Data d'inici del servei: _____ **Data de finalització:** _____

Núm. nits: _____ **Total persones:** _____

Règim d'estada: _____

Quantitat total: _____ **Euros**

Altres col·laboracions (aportacions): _____ **Quantitat:** _____

Relació persones beneficiàries del servei (excloent la persona usuària):

Nom i Cognoms	Identificació	Edat	Relació persona que fa la sol·licitud

La facturació anirà a càrrec de l'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS, Organisme Autònom Local de l'Ajuntament de Barcelona, amb NIF: P-0800234-G.

Per a la seva tramitació es presentarà la factura per mitjans electrònics acompanyada d'aquest document.

Signatura Direcció sol·licitant

Segell Direcció sol·licitant

Observacions

- Indispensable portar document identificatiu de la persona usuària.