



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGEN LA LICITACIÓN DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA EN LOS MUNICIPIOS DE ABRERA, BEGUES, CASTELLVÍ DE ROSANES, SANTA COLOMA DE CERVELLÓ, CERVELLÓ, COLLBATÓ, CORBERA DE LLOBREGAT, SANT CLIMENT DE LLOBREGAT, SANT ESTEVE SESROVIRE, PALLEJÀ, TORRELLES DE LLOBREGAT Y VALLIRANA, POR EL PERIODO 2024-2027**

### **Cláusula 1. Objeto del contrato**

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de atención domiciliaria en diferentes municipios de menos de 20.000 habitantes de la comarca del Baix Llobregat, que se realizarán en el entorno habitual de residencia de las personas a los que los servicios sociales básicos de los correspondientes ayuntamientos hayan asignado la prestación de estos servicios, de acuerdo con las determinaciones de este Pliego de prescripciones técnicas y del Pliego de cláusulas económicas y administrativas que rigen este contrato.

La relación de municipios que engloba este contrato es la siguiente: **Abdera, Begues, Castellví de Rosanes, Santa Coloma de Cervelló, Cervelló, Collbató, Corbera de Llobregat, Sant Climent de Llobregat, Sant Esteve Sesrovires, Pallejà, Torrelles de Llobregat y Vallirana.**

Estos servicios se determinan como una prestación garantizada, consistente en actuaciones de carácter personal y actuaciones de carácter doméstico para promover una mejor calidad de vida de las personas usuarias.

### **Cláusula 2. Antecedentes**

La *Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales* indica en su articulado la prestación de los servicios de ayuda a domicilio como una de las funciones específicas de los servicios sociales básicos. Otras normativas como la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia*, y la *Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia*, también hace referencia a los servicios de atención domiciliaria como herramientas de proximidad para prever y atender la dependencia, así como prevención del riesgo social en la infancia y la adolescencia.

Los servicios de atención domiciliaria son uno de los principales ejes de actuación de las políticas sociales en el ámbito local.

Es voluntad de este contrato reforzar los servicios sociales básicos municipales, mediante la mancomunación de los servicios de atención domiciliaria de diferentes municipios del Baix Llobregat. Con la orientación de estructurar unos servicios municipales que se adapten al gran reto de los cambios sociodemográficos actuales y los nuevos marcos normativos, ofreciendo una prestación de calidad y orientada a la persona.

Los valores que vertebran esta voluntad de refuerzo de los servicios de atención domiciliaria en el Baix Llobregat son: responsabilidad pública, universalidad, equidad, proximidad, participación, respeto a la persona, atención personalizada e integral, fomento de la autonomía personal, eficiencia y eficacia, profesionalidad, calidad y continuidad de los servicios.

### **Cláusula 3. Características de los servicios de atención domiciliaria**

#### **3.1. Definición**

El servicio de atención domiciliaria objeto de este contrato es concretamente el servicio de ayuda domiciliaria (a partir de ahora SAD), según la siguiente definición (basada en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el cual se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011) que engloba todos los trabajos descritos en el pliego de prescripciones técnicas regulador de este contrato:

*Conjunto organizado y coordinado de acciones asistenciales, educativas y preventivas, que se realicen básicamente en el domicilio de la persona y en su entorno, dirigidas a proporcionar atenciones personales, ayuda en el hogar y soporte social a aquellas personas con dificultades de desarrollo o de integración social o falta de autonomía personal.*

El servicio de ayuda domiciliaria incluye: atención personal, atención en el hogar, soporte social y familiar, relación con el entorno y otros, dentro del marco normativo, que contribuyen a potenciar la autonomía de la persona.

#### **3.2. Objetivos**

El objetivo del servicio es atender las faltas de autonomía personal, cubriendo las necesidades básicas de la vida diaria y las necesidades relacionales de las personas, con la finalidad de:

- Procurar un nivel de atenciones personales, domésticas, sociales y técnicas suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su casa y entorno social con la mejor calidad de vida y autonomía durante el mayor tiempo posible.
- Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios, estimulando la adquisición de competencias personales.
- Prevenir situaciones de crisis y de deterioro o disminución de la calidad de vida en los hogares.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que, por diversas circunstancias, se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Evitar o retardar los internamientos en centros residenciales de aquellas personas que debido a faltas de tipo físico, psíquico o social no puedan continuar viviendo en su domicilio sin ayuda o soporte, y sin que esto represente un riesgo para ellos.
- Dar soporte a aquellas familias que tienen a su cargo personas en situación de dependencia.

### **3.3. Personas usuarias**

El SAD objeto de este contrato está dirigido a la población en general. Específicamente está destinado a personas, de todas las franjas de edad, que por motivos físicos, psíquicos o sociales se encuentran en situación de falta de autonomía para poder realizar las tareas habituales de la vida cotidiana que garanticen el adecuado desarrollo personal, familiar y social.

Los servicios sociales básicos de los correspondientes ayuntamientos establecerán la valoración diagnóstica de necesidad de SAD, según los criterios de acceso y de prioridad, que estarán definidos en un reglamento de servicio, siguiendo los criterios de la normativa vigente. Las personas usuarias podrán contribuir a la financiación del SAD, según el sistema de copago aplicable en cada municipio.

### **3.4. Tipología de los servicios**

El SAD es un paquete integrado de servicios que se prestan de forma coordinada para garantizar una atención integral a las necesidades de las personas usuarias, dando una respuesta adecuada a las situaciones que se presenten en cada caso. Estos servicios, que se asignaran de acuerdo a las necesidades particulares de cada persona usuaria, son:

#### **a) Atención personal:**

Dependiendo del perfil y necesidades de la persona usuaria, así como de los objetivos propuestos en cada caso, la prestación, de carácter personal, podrá incluir las siguientes acciones:

- Soporte y atención en la higiene personal: lavado corporal completo en bañera o ducha, lavado de partes corporales, lavado de cabeza, ayuda para ir al baño, ducha o cama, ayuda a vestirse, afeitarse, aplicación de cremas y otras tareas relacionadas con el aseo personal.
- Vigilancia i control de la alimentación: organización, preparación de comidas y ayuda en la ingestión, si fuera necesario.
- Control de medicación y vigilancia de la salud: administración de medicación según pautas médicas y pequeñas curas, siempre y cuando no requieran de la intervención de un profesional sanitario. Soporte en el acompañamiento de visitas médicas en caso de que no haya soporte familiar.
- Movilización dentro del hogar: ayuda para levantarse y acostarse en la cama, caminar y sentarse, así como realizar movilizaciones y cambios posturales cuando el usuario no tenga capacidad para hacerlo autónomamente.
- Utilización de ayudas técnicas en el caso de que el usuario/a lo requiera.
- **Asesoramiento técnico para los cambios posturales en la cama, incluyendo el consejo en instrumentos y ayudas, tanto a la persona usuaria como en el entorno del cuidador.**
- Ayuda en el mantenimiento de condiciones higiénicas adecuadas del hogar, ropa y otros.
- Adiestramiento en el aprendizaje de hábitos relacionados con el cuidado del hogar y la organización doméstica, el cuidado personal y atención a la infancia, personas mayores o personas en situación de dependencia.

- Compañía dentro del domicilio de personas mayores o con dependencia, como complemento y soporte a las personas cuidadoras.
- Soporte y acompañamiento fuera del hogar para gestiones diversas: tramitaciones, compra de alimentos, visitas médicas; para participar en actividades de carácter educativo, terapéutico o social. Así como promoción del contacto con la comunidad.
- Facilitación de actividades de ocio dentro del domicilio.
- Refuerzo y soporte en intervenciones socioeducativas.
- Observación, detección e información de posibles cambios en las necesidades de la persona usuaria o situaciones de riesgo en el entorno de la residencia habitual de la persona usuaria.
- Otras funciones derivadas del SAD que determinen el plan de trabajo individual/familiar realizado por el profesional de los servicios sociales básicos del municipio correspondiente.

#### **b) Atención en el hogar:**

La atención en el hogar es el servicio de soporte destinado a mantener en condiciones de orden e higiene el hogar de la persona usuaria y sus pertenencias de uso cotidiano. Son funciones a realizar:

- Limpieza y orden en el hogar. Limpieza de mantenimiento (habituales en un hogar como, por ejemplo: limpieza del suelo, cristales, baño, cocina, etc.)
- Arreglo de la ropa personal del usuario y de la casa. Limpieza de la ropa (a máquina) y/o llevarla a la lavandería. Repaso de la ropa, doblar y guardarla en el armario.
- Compra de alimentos y preparación de la comida, teniendo en cuenta dietas adecuadas.
- Proporcionar determinados aprendizajes relacionados con la organización doméstica, etc.
- Administración económica de la casa, organizando de acuerdo con los ingresos del usuario o familia la manera de hacer frente a los gastos normales de un hogar.
- Observación, detección e información de posibles situaciones de riesgo en el entorno de la residencia habitual del usuario.
- La persona usuaria del servicio ha de procurar que en su domicilio estén los utensilios y productos necesarios para la realización de los trabajos. Será responsabilidad última de la entidad adjudicataria disponer de los utensilios y productos necesarios para la realización del servicio, sin que la ausencia de estos en el domicilio de la persona usuaria pueda ser excusa para no realizar las tareas previstas.

#### **c) Atención socioeducativa:**

La atención socioeducativa busca estimular las capacidades de la persona, potenciando su autonomía a través del asesoramiento en el aprendizaje y la consolidación de hábitos relacionados con el cuidado del hogar y/o personal, la organización doméstica, la atención a la infancia y hacia las personas mayores y personas en situación de discapacidad o dependencia.

Incluye:

- Tareas educativas referidas a procesos de adquisición y/o recuperación de hábitos de la vida cotidiana y/o de relación entre los miembros de la familia.



- Acciones para evitar el absentismo escolar.
- Dar consejos y pautas para una nutrición correcta y hábitos saludables.
- Facilitar pautas de autoobservación del propio estado de salud y atención a los controles médicos periódicos.
- Soporte y/o orientación sobre el uso de los servicios / recursos.
- Aprendizaje en el uso de electrodomésticos y dispositivos tecnológicos.
- Motivación de la persona mediante la participación en actividades diversas y estimulación de las capacidades de la persona para retrasar su dependencia y potenciar la autonomía personal.

**d) Otras funciones derivadas del SAD que se determinen**, como funciones preventivas con tareas de observación, detección, prevención y comunicación de situaciones de riesgo para la persona beneficiaria.

#### **Cláusula 4. Organización del SAD comarcal**

El SAD objeto de este contrato es una competencia municipal (arts. 16,17 y 31 Ley 12/2007 y otra normativa reguladora de la organización municipal), por tanto, los servicios objeto de este contrato son de exclusiva responsabilidad municipal. El Consell Comarcal, como ente gestor de la Área Básica Comarcal de Servicios Sociales del Baix Llobregat y según el marco normativo (arts. 32 y 34 Ley 12/2007), asume la gestión y organización del servicio de los municipios, pero manteniendo el municipio la competencia y responsabilidad del mismo. Este contrato tiene como objeto exclusivamente la externalización de la producción del SAD.

##### **4.1. Funciones del Consell Comarcal**

El Consell Comarcal, conjuntamente y con el consenso de los municipios, desarrollará las siguientes funciones:

- Planificación, gestión y evaluación global del SAD.
- Establecimiento del modelo de organización, protocolos y circuitos del servicio.
- Establecimiento de la propuesta de reglamentación del servicio, así como un sistema de copago del mismo.
- Gestión económica y facturación.
- Interlocución con la empresa adjudicataria en los aspectos de gestión de este Pliego de cláusulas técnicas como de los Pliegos de cláusulas económicas y administrativas.
- Soporte en el análisis estadístico y previsión de escenarios de necesidades del servicio.
- Seguimiento de la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria.
- Garantizar el cumplimiento de las cláusulas de este contrato por parte de la empresa adjudicataria.

##### **4.2. Funciones de los ayuntamientos**

Los ayuntamientos, especificados en la cláusula 1, mediante sus servicios sociales básicos llevarán a término las siguientes funciones:

- Información a la ciudadanía y derechos de acceso según normativa aprobada.

- Atención directa a la ciudadanía, identificación de las necesidades, realización del diagnóstico y del nivel de prioridad en el acceso al servicio.
- Fijación de objetivos y asignación del servicio en cuanto a modalidad, intensidad y franja horaria, según reglamento del servicio, cuando esté disponible.
- Fijación de la aportación económica de la persona usuaria, según el baremo de copago establecido en las ordenanzas fiscales correspondientes en su caso.
- Elaboración con la persona usuaria del servicio, del plan de trabajo, así como el contrato asistencial correspondiente.
- Tramitación del pedido a la entidad adjudicataria, donde se detallarán horario, duración, objetivos y tareas a realizar.
- Seguimiento y evaluación periódica de los servicios contratados en el municipio correspondiente.
- Autorizar el tratamiento de datos, como titulares y responsables del fichero de personas beneficiarias del SAD, a la empresa adjudicataria.
- Disponer de un espacio físico adecuado para el personal de la empresa adjudicataria.

#### **4.3. Funciones de la entidad adjudicataria**

- Recepción del pedido y propuesta de horarios para planificar la respuesta a las necesidades de la persona usuaria.
- Confirmación al municipio del momento de inicio del servicio y finalización del mismo.
- Garantizar el inicio de la prestación del servicio en el plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la recepción del pedido. En caso de urgencia el inicio se realizará en 24 horas.
- El coordinador/a técnico/a de la entidad adjudicataria realizará una primera visita al domicilio acompañado/a del profesional que realizará el servicio y del/de la referente de los servicios sociales del municipio en su caso, donde se formalizará el correspondiente contrato del servicio.
- Garantizar la correcta realización de los servicios prescritos a cada persona usuaria.
- Comunicar por escrito las bajas, modificaciones del servicio y otras incidencias al ayuntamiento correspondiente en el plazo de 24 horas (correo electrónico), aunque ya se haya notificado verbalmente.
- Elaborar y presentar anualmente una memoria de actividades según modelo previamente facilitado por los ayuntamientos y/o Consell Comarcal, con las actividades e indicadores de calidad, desagregado por municipios (personas usuarias, tipología del servicio, horas de atención efectivas, etc.).
- Garantizar la calidad del servicio prestado mediante la supervisión y control de los profesionales responsables de la atención directa del servicio.
- Garantizar un espacio mensual de seguimiento de la evolución de los planes de trabajo de las personas usuarias, con los profesionales de atención directa de la empresa adjudicataria, el coordinador/a técnico/a de la empresa adjudicataria y el/la referente de los servicios sociales municipales.
- Garantizar una buena coordinación con los servicios sociales básicos municipales mediante el/la coordinador/a técnico/a, para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del servicio, cuando lo requiera el referente de los servicios sociales municipales.



- Garantizar la comunicación cualquier día del año y durante las 24 horas (vía teléfono móvil o cualquier otro sistema similar) delante de situaciones de urgencia o incidencias con la entidad adjudicataria.
- Establecer un dispositivo de carácter permanente durante todo el horario de la prestación de los servicios, que permita el contacto con la empresa tanto a las personas usuarias como a los profesionales. Así como garantizar la atención administrativa de lunes a viernes de 8 a 20 h a través de un teléfono exclusivo para este contrato y no un teléfono de atención general de la empresa.
- Firma del contrato asistencial entre la persona usuaria, el ayuntamiento correspondiente y la empresa adjudicataria. Este contrato ha de indicar el horario y duración del servicio, los objetivos, las condiciones, suplencias de personal, cláusula de protección de datos personales, teléfonos de contacto y de comunicación de incidencias, tanto de la empresa adjudicataria como del ayuntamiento correspondiente.
- Disponer de un sistema tecnológico para la gestión del servicio. Esta plataforma informática debe permitir la consulta de la información de los servicios en ejecución y realizados a tiempo real, desde cualquier hardware informático conectado a Internet. La empresa adjudicataria debe ofrecer autorización para el uso de esta plataforma informática a los correspondientes ayuntamientos y al Consell Comarcal. En caso de que los profesionales de atención directa tengan que disponer de un dispositivo tecnológico que acredite su permanencia en el domicilio de la persona beneficiaria, lo tendrá que proporcionar la empresa adjudicataria. Si fueran necesarias adaptaciones tecnológicas y/o formaciones específicas del software de gestión, será responsabilidad de la empresa adjudicataria, asumiendo el posible coste de las mismas.
- Disponer de un sistema de gestión de cobro de la posible participación económica de la persona usuaria del servicio. Realizar la gestión del cobro en aquellos municipios que dispongan de la ordenanza de precio público correspondiente.
- La empresa adjudicataria propondrá los protocolos de actuación y de coordinación que acabarán de ser consensuados con los referentes de los SSB y el Consell Comarcal.
- Garantizar y facilitar el suministro de la información referente a la prestación del servicio: informes, comunicados ...
- Garantizar y facilitar el suministro de la información referente a los casos que le sean asignados dentro de los términos previstos.
- Mantener informados a los responsables de los servicios municipales de los SSB con suficiente antelación según los protocolos establecidos, para poder dar respuesta a cualquier duda o reclamación, de todas las modificaciones, bajas e incidencias que se puedan producir de su personal: vacaciones, permisos, suplencias, otros cambios
- Comunicar todas las incidencias relativas a la prestación del servicio y su resolución en el plazo máximo de 24 horas a partir de su conocimiento, y de forma inmediata para aquellas situaciones que puedan considerarse graves o muy graves.
- La empresa adjudicataria tendrá que incorporar un sistema de control presencial SICH, así como el gasto que de este se derive y colaborará en aquellos casos que requieran otras medidas de control presencial.

#### **4.4. Relación con las personas beneficiarias**

La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a aquellas personas que le sean indicadas desde los servicios sociales municipales, que a todos los efectos serán consideradas personas beneficiarias y usuarias del servicio.

La empresa adjudicataria, y su personal, favorecerán una buena relación con las personas usuarias y comunicarán en todo momento cualquier incidencia que se pueda producir a la persona responsable de los servicios sociales básicos municipales. Asimismo, es necesario que se indique a las personas usuarias las características de los servicios, cualquier cambio que se produzca en la prestación del servicio con suficiente antelación, cuáles son los canales para consultar, realizar quejas, etc.

La empresa adjudicataria, y el personal a su cargo que preste la atención directa, deberán favorecer una buena relación con el usuario/a como base de la prestación del servicio. Priorizando el respeto en la relación, así como potenciando la autonomía y la autodeterminación de la persona usuaria. Así como respetando y garantizando sus derechos fundamentales y aquellos otros que la legislación vigente les reconoce como personas usuarias de servicios sociales.

Para evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que se dicten para la identificación y control del personal adscrito por el contratista a la prestación de los servicios.

El contratista velará siempre para que se cumplan las medidas de seguridad, higiene y salud laboral, de acuerdo con la legislación vigente, y mantener inexcusablemente el secreto profesional.

El contratista velará siempre para que se cumplan las condiciones mínimas laborales que establece el convenio colectivo de trabajo de empresas de atención domiciliaria de Catalunya vigente.

También el cumplimiento de la normativa reguladora específica y de los protocolos propios de la empresa adjudicataria de prevención de riesgos laborales.

El personal de la empresa adjudicataria se ajustará al plan de trabajo indicado por los servicios sociales básicos del municipio correspondiente, potenciando la autonomía de la persona usuaria. Nunca se intentará suplir a la persona atendida o su familia en aquellas tareas que pueden realizar por sí solos.

Para poder iniciar un servicio en el domicilio será imprescindible haber firmado un contrato de SAD con la persona usuaria, donde se acuerdan las condiciones del servicio. Este documento deberá estar firmado por el responsable de servicios sociales municipales, un representante del contratista y la persona usuaria que acepta los servicios. Para la firma de este documento no es necesario que estén presentes todas las partes. Este documento incluirá, entre otros, el nombre del trabajador/a social de referencia de la persona usuaria, así como los servicios que se llevarán a cabo y el horario de los mismos. Una vez firmado se dará una copia firmada a cada parte.



En el presente contrato no se contempla el servicio de custodia de llaves del domicilio de las personas usuarias. En caso de necesidad se realizará un acuerdo privado entre la entidad adjudicataria y el usuario y lo tendrá que comunicar por escrito al correspondiente ayuntamiento y al Consell Comarcal, quedando exentos estos de toda responsabilidad.

#### **4.5. Horario del servicio**

La franja horaria en que hay que garantizar el servicio será la siguiente:

- Servicio de apoyo personal.
  - a) Jornada ordinaria: de lunes a viernes de 7 a 22 horas en horario oficial de verano y de lunes a viernes de 7 a 21 horas en periodo de horario oficial de invierno.
  - b) Jornada extraordinaria: sábados de 8 a 14 horas. Los domingos y festivos (teniendo en cuenta el calendario laboral de los municipios indicados objeto de este contrato) se podrá utilizar en caso de necesidad y/o urgencia entre las 9 y las 14 horas.

Los servicios de urgencias se han de cubrir en 24 horas. Se entiende como urgencias las altas hospitalarias críticas, intervenciones urgentes del/de la cuidador/a principal y otras que pueda determinar la comisión de evaluación y seguimiento del contrato.

- Servicio de atención en el hogar. De lunes a viernes de 8 a 20 horas y sábados de 8 a 14 horas.

Los servicios sociales básicos procuraran asignar las horas de atención dentro de la jornada laboral ordinaria de los/las profesionales para fomentar las jornadas enteras de los/las profesionales de atención directa.

El/la técnico/a de SSB indicará a la empresa adjudicataria una franja horaria recomendada para que sea tenida en cuenta en la planificación del horario.

Si no se produce ninguna circunstancia que lo desaconseje, la empresa tendrá libertad para organizar y concretar los horarios de prestación de servicios. Circunstancias debidamente motivadas pueden desaconsejar cerrar totalmente o parcial el horario propuesto por el profesional referente del caso del centro de servicios sociales. Estos casos tendrán que estar debidamente justificados.

El adjudicatario debe garantizar la disponibilidad de personal en las horas de mayor concentración del servicio, a fin de asegurar la cobertura total de la demanda. También deberá garantizar la realización íntegra de las horas contratadas en el domicilio del usuario, de las que no se incluye el tiempo de desplazamiento.

El precio/hora establecido para la realización de esta prestación en condiciones óptimas, incluye las actividades y recursos necesarios como: desplazamientos, transporte, formación, supervisión, pausas para el descanso, desayuno, el tiempo de trabajo de soporte para la ejecución adecuada del servicio y su gestión.

La prescripción de los servicios será en unidades mínimas de 50 minutos de duración (turnos de presencia de profesionales en el domicilio) a las cuales se podrán añadir fracciones mínimas de un cuarto de hora.

La modificación del servicio, incluida la necesidad de prestar servicio en horas nocturnas o festivas, se comunicará a la empresa adjudicataria en un plazo de 2 a 24 horas en casos de urgencias y de 72 horas en servicios normales.

Se determinarán unos casos en los cuales no se podrán modificar los horarios: menores que asisten a escuelas, usuarios de centros de día o servicios de rehabilitación, suplencia de cuidadores con necesidades especiales (en el caso que el cuidador tenga que participar en alguna actividad donde el horario no se pueda modificar).

Los servicios en festivo intersemanales no será necesaria su recuperación y la empresa adjudicataria no facturará al CCBL; la recuperación de los mismos será a criterio de los responsables de los SSB, se tendrá que hacer siempre dentro de la misma semana.

Los referentes de los SSB determinarán que servicios ordinarios se tendrán que realizar en días festivos intersemanales; designados como casos de riesgo o aquellos casos que tienen una atención los 7 días de la semana. En servicios de un único día de servicio a la semana, en el caso que coincida con un festivo intersemanal, se pedirá la recuperación pactada dentro de la misma semana, se tendrá que informar a los referentes de los SSB de los usuarios con recuperación en un plazo máximo de 7 días naturales antes de la fecha del festivo.

El usuario/a podrá anular el servicio por una causa justificada con 24 horas de antelación. Todos los servicios anulados en este plazo no serán facturados al CCBL por parte de la empresa adjudicataria.

No se podrá dejar de hacer ningún servicio sin la autorización previa de los referentes de los SSB, por tanto, estos tendrán que autorizar la demanda de anulación de servicios por parte del usuario.

Cuando la empresa no pueda realizar un servicio por causas alienas al usuario tendrá que comunicarlo, previamente a la fecha y/o hora de servicio, al usuario por teléfono y al CCBL por escrito, y garantizar su recuperación en un plazo máximo de 72 horas.

#### **4.6. Coordinaciones entre la entidad adjudicataria y el ayuntamiento correspondiente relacionadas con la producción del SAD**

Las relaciones de coordinación se producirán con una periodicidad mensual (reunión mensual por cada municipio), entre el/la responsable designado/a por los servicios sociales básicos de cada municipio y la persona que asuma la responsabilidad técnica de la empresa adjudicataria. Este/a profesional, considerada como el/la coordinador/a técnica de la empresa adjudicataria, será el interlocutor en todo lo referente a la producción del servicio. Su responsabilidad, entre otras, es la realización de las funciones indicadas en la cláusula 4.3.



Aquellos municipios que lo quieran, podrán celebrar las reuniones de coordinación periódicas con la participación de los profesionales de atención directa (trabajadora familiar y en su caso auxiliar del hogar). El municipio tendrá que asumir el coste del servicio por horas que cada trabajadora dedique a la coordinación técnica (siendo el mismo precio/hora que el servicio de atención directa que se establece en la adjudicación).

En los casos en que en las reuniones de coordinación participen las trabajadoras de atención directa, estas reuniones constaran de dos momentos:

- Un primer momento en el que se realice un seguimiento de los casos y servicios con las profesionales de atención directa, las referentes de los SSB, la coordinadora técnica de la entidad adjudicataria.
- Un segundo momento donde solo participen los referentes de los SSB y la coordinadora técnica de la entidad adjudicataria para tratar otros aspectos relacionados con el funcionamiento y coordinación del servicio.

El Consell Comarcal podrá establecer, en cualquier momento, que las comunicaciones entre la entidad adjudicataria y el ayuntamiento se realicen a través de sistemas telemáticos, siendo obligatorio su cumplimiento por parte de la/las empresa/s adjudicataria/s.

En situaciones de urgencia, podrá requerirse la actuación a partir de la comunicación telefónica. Por este motivo la empresa adjudicataria facilitará y tendrá que garantizar, mediante el/la coordinador/a técnico/a o la persona en quien delegue (ya sea por teléfono móvil o por otro medio de comunicación) la asistencia ininterrumpida de cualquier petición de los servicios sociales básicos municipales o para resolver cualquier incidencia (los 365 días del año y durante las 24 horas).

#### **4.7. Coordinaciones entre la entidad adjudicataria y el Consell Comarcal**

A nivel directivo, la empresa adjudicataria designará un representante que deberá responder a nivel de gestión de este contrato ante la persona responsable que designe el Consell Comarcal del Baix Llobregat. Si la empresa lo considera adecuado puede ser el mismo profesional indicado en la cláusula 4.6. En este caso el profesional debe tener capacidad de decisión e interlocución por parte de la empresa adjudicataria.

Las coordinaciones entre la entidad adjudicataria y el Consell Comarcal se producirán por demanda expresa de cualquiera de las dos partes, para tratar temas relacionados con este contrato, con la coordinación de gestión del servicio, con el control y calidad de la producción del servicio, así como otros temas que sean requeridos y contribuyan a una mejora de los servicios prestados.

Se constituirá una comisión de evaluación y seguimiento de este contrato, con periodicidad semestral, constituida como mínimo por un miembro de cada entidad local (Consell Comarcal y ayuntamientos objeto de este contrato) y dos miembros de la empresa (el/la coordinador/a técnico/a y quien considere adecuada la empresa adjudicataria). El objetivo de la comisión será corregir posibles deficiencias en el desarrollo de la acción conjunta de las diferentes partes

enmarcadas en este contrato, así como contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

## **Cláusula 5. Financiación SAD comarcal**

### **5.1. Presupuesto**

La unidad de medida de los servicios objeto de estos pliegos, a efectos de asignación y facturación, serán los 50 minutos de atención profesional, entendiéndose por este concepto 50 minutos efectivos de atención en el domicilio más los tiempos, actividades y recursos necesarios para realizar esta prestación en las condiciones que se determinen y que sean necesarias para la efectiva realización del servicio. Los costes derivados del transporte, desplazamientos, coordinación, formación, supervisión, etc., están incluidos dentro del precio unitario establecido para cada uno de los servicios. También se entienden incluidos todos los costes derivados de los medios materiales, técnicos y otros necesarios. En este precio unitario no está incluida la coordinación entre los profesionales de atención directa y el/la profesional referente de los servicios sociales básicos municipales.

El precio se entenderá comprensivo de la totalidad del servicio. Los precios consignados son indiscutibles, no admiten prueba alguna de insuficiencia y llevan implícito:

- Los gastos derivados de la aplicación de las disposiciones legales sobre seguridad y salud en el trabajo, y los periodos de cumplimiento correspondientes.
- Los gastos de licitación y formalización del contrato.
- La imposición fiscal derivada del contrato y de la actividad del contratista en su ejecución.
- El importe de las cargas laborales de todo orden.
- Los impuestos, tasas o gastos de cualquier orden correspondientes a la solicitud y obtención de los permisos y licencias necesarias para la ejecución del servicio.

El presupuesto anual máximo, atendiendo a las horas de servicio previstas, está indicado en el pliego de cláusulas económicas y administrativas particulares, ampliable como máximo un 20% anual, también la posibilidad de no agotar el presupuesto hasta un margen del 20% anual, y siempre que haya disponibilidad presupuestaria. Hay que mencionar que la producción del servicio de SAD dependencia está directamente relacionada con la demanda de gestión de Programas Individuales de Atención por parte de los Servicios Territoriales de la Generalitat de Catalunya, y que la previsión de la producción de los servicios, no puede ser nunca exacta. La tipología del servicio y los usuarios que atiende tampoco hace fácil su previsión, teniendo que hablar de estimaciones y aproximaciones.

Los servicios sociales básicos de los respectivos ayuntamientos se reservan la posibilidad de intercambiar, horas en horario laboral y horas en horario festivo y nocturno, así como horas de atención al hogar o de atención a la persona. Sin embargo, el Consell Comarcal, en interlocución de los correspondientes ayuntamientos, dispondrá de las horas incluidas en la oferta de la empresa adjudicataria según las necesidades a lo largo del período objeto de este contrato, y retribuirá a la empresa en función de las horas realizadas, solicitadas por parte de los servicios sociales básicos de los ayuntamientos.



Por este motivo, estos disponen de la facultad de no agotar el número total de horas indicadas en las ofertas (hasta un margen de reducción del 20% anual) y, por tanto, de no agotar el presupuesto. Asimismo, y por necesidades del servicio (incremento de número de personas usuarias y/o intensidades de los servicios), el importe del contrato podrá ser ampliado durante la vigencia del mismo, con los máximos indicados 20% en la duración del contrato.

## Cláusula 6. Personal

### 6.1. Personal empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria se compromete a llevar a cabo, como mínimo, la siguiente política de personal:

- Las retribuciones salariales del personal contratado por la entidad adjudicataria serán, como mínimo, las que marque el convenio colectivo del sector vigente de referencia para la entidad adjudicataria.
- El personal ha de estar debidamente dado de alta en la Seguridad Social.
- La empresa adjudicataria debe velar para que el personal reciba supervisión regular.
- La entidad adjudicataria asegurará a su personal formación continua de 20 horas anuales, como mínimo, y fomentará la formación complementaria para la promoción interna y aumento de categoría.

La empresa adjudicataria facilitará, en el momento de iniciar la gestión de los servicios objeto de esta contratación, la relación del personal que lo realizará, junto con sus condiciones sustanciales de trabajo (modalidad de contratación, jornada, horario, antigüedad, categoría profesional, retribución y titulación o capacidad profesional exigida para prestar el servicio).

Cualquier modificación de las personas que prestan el servicio deberá comunicarse al ayuntamiento correspondiente y/o Consell Comarcal, junto con la acreditación de las condiciones sustanciales de trabajo mencionadas, para acreditar que su situación laboral se ajusta a derecho.

Los perfiles profesionales (titulación, certificado de profesionalidad y/o certificado de acreditación de competencias) del personal de la empresa adjudicataria deben ser:

- a) Servicios de atención personal:** Los englobados dentro de la ocupación de asistente/a de atención domiciliaria, según la normativa vigente.  
Los/las trabajadores/as de atención personal realizarán las tareas definidas por el tipo de servicio de atención personal que se hayan prescrito en cada caso.  
En ningún caso se podrán realizar tareas de carácter sanitario, para las cuales sea necesario estar en posesión de una titulación académica de la rama sanitaria.  
Si durante la prestación del servicio se observa alguna cuestión sobrevenida que ponga en riesgo grave a la persona usuaria, no se podrá abandonar el domicilio hasta que se hayan activado los recursos necesarios para garantizar la seguridad de la persona.

- b) **Servicios de atención al hogar:** Los englobados dentro del convenio colectivo vigente del sector y que se prescriban en cada caso.
- c) **Servicio de atención socioeducativa.** Los profesionales adscritos a esta categoría deberán disponer de la titulación del ciclo formativo de Grado Superior de Integración Social.

En los servicios de atención domiciliaria en que los menores sean los destinatarios principales del servicio prestado, la empresa estará obligada a solicitar a sus trabajadores los certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales. El Consell Comarcal podrá solicitar a la empresa adjudicataria estos certificados.

Las bajas, los permisos, las vacaciones anuales y las ausencias del personal deberán cubrirse con personal propio o suplente, en todo caso a cargo de la empresa concesionaria. Estos cambios en el personal no pueden comportar en ningún momento la interrupción del servicio, ni lo pueden perjudicar. En caso de enfermedad del profesional, el plazo máximo para efectuar la sustitución será de 24 horas.

En caso de sustitución del profesional que habitualmente presta el servicio, la empresa adjudicataria deberá facilitar al sustituto los datos del caso para garantizar el seguimiento del plan de trabajo establecido.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar siempre a la persona usuaria afectada cualquier cambio de profesional con la máxima antelación posible, en cualquier caso, asegurando que la comunicación se haga antes del inicio del servicio con el/la nuevo/a profesional. También comunicará los cambios con la mayor brevedad posible a los SSB.

La empresa adjudicataria uniformará por su cuenta todo el personal a su cargo que preste el servicio. El uniforme incluye al menos una bata con la identificación de la persona y el logotipo del ayuntamiento correspondiente con una funda de plástico y clip, guantes y máscara, así como otro material en caso que sea necesario, de conformidad con los protocolos de riesgos laborales y con la normativa sanitaria vigente...

Corresponde a la empresa adjudicataria la función de reciclaje, formación permanente, supervisión y soporte técnico de su personal. Así para que el personal que preste el servicio disponga de las siguientes habilidades:

- Capacidad de establecer buena relación, empatía y asertividad.
- Actitud discreta, de respeto y de mantenimiento del secreto profesional, de conformidad con los códigos deontológicos propios del ámbito profesional.
- Capacidad de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis y de resolución de los problemas prácticos, económicos y sociales.
- Capacidad para la comprensión y posicionamiento de las problemáticas que deberá afrontar.
- Aptitud y conocimientos para trabajar en equipo, colaborar con otros profesionales y servicios de la red.
- Capacidad de hacer propuestas.
- Actitudes positivas y proactivas.



A nivel de producción del SAD, la empresa adjudicataria designará 1 coordinador/a técnico/a a jornada completa por cada 1.500 horas y 1 coordinador/a de gestión a jornada completa por cada 3.000 horas mensuales de servicio.

La figura del **coordinador/a técnico/a** realizará las siguientes tareas:

- La coordinación de los servicios y del equipo de trabajo y el seguimiento técnico de las personas usuarias.
- Coordinaciones con las trabajadoras sociales de los centros de Servicios Sociales.
- Dará apoyo técnico y supervisará a los/las trabajadores/as familiares y auxiliares del hogar.
- Evaluará y controlará la calidad del servicio prestado.
- Realizará visitas domiciliarias para presentar a los usuarios la trabajadora familiar o auxiliar del hogar que efectuará el servicio, así como las visitas de seguimiento, urgencias y valoración de los servicios prestados a los usuarios.
- Rellenará y revisará el pacto de servicio y el cumplimiento de los protocolos y prestaciones para cada usuario y su evaluación.
- Detectará y comunicará a la Dirección de la empresa las incidencias del servicio, las situaciones de urgencia y/o necesidad social.
- Realizará propuestas sobre cambios en la intensidad o variedad de los servicios prestados en el domicilio.
- Resolverá incidencias técnicas.
- Gestionará las incidencias de los usuarios del servicio llevando una recopilación semanal que incluirá las intervenciones realizadas para solucionarlas.
- Realizará la planificación inicial de un servicio y coordinación con el/la trabajador/a que hará el servicio.

Los profesionales adscritos en esta categoría tendrán que disponer de la titulación de diplomatura universitaria o grado, en los ámbitos sociales o de salud, preferentemente en Trabajo Social y/o Educación Social.

El coordinador/a técnico/a tendrá que enviar a los/las referentes de cada municipio planificaciones semanales donde se indiquen los horarios y domicilios del personal de atención directa.

La figura del **coordinador de gestión** realizará las siguientes tareas y funciones:

- Soporte administrativo del servicio, la planificación de los servicios y de los profesionales.
- Organizará los servicios.
- Gestión de las incidencias del SAD, tanto de usuarios como de los/las trabajadores/as.
- Realización de las llamadas telefónicas a los Centros de Servicios Sociales, usuarios, trabajadores/as familiares y auxiliares de limpieza.
- Modificación de los horarios y asignará los servicios puntuales al personal, provocados por incidencias puntuales (acompañamientos médicos...)
- Planificación de las suplencias, vacaciones y contrataciones temporales. Explicará las planificaciones de trabajo a las nuevas contrataciones de personal.
- Información a los Centros de Servicios Sociales de todos los cambios realizados con el personal como vacaciones, suplencias, bajas, servicios cubiertos o no cubiertos, etc.

- Comunicación a la Dirección de la Empresa todas las incidencias producidas.
- Realización del control de horas, tanto de los/las trabajadores/as familiares, de los/las auxiliares de geriatría en domicilio y de los/las auxiliares de limpieza.
- Realización de la facturación y los albaranes.

Los profesionales adscritos en esta categoría tendrán que disponer de la titulación de Bachillerato o Formación Profesional o Ciclo Formativo de Grado Medio (Técnico/a Especialista en Atención Sociosanitaria, Trabajador/a Familiar, Auxiliar de Ayuda a Domicilio).

A nivel directivo, la empresa adjudicataria designará un representante que tendrá que responder a nivel de gestión de este contrato delante de la persona responsable que designe el Consell Comarcal del Baix Llobregat. En este caso el profesional ha de tener capacidad de decisión e interlocución por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria estará obligada a sustituir de forma inmediata al personal que no resulte apto para el servicio ofrecido o no cuente con la conformidad de BSA, a petición razonada de esta, previa comprobación de la mala conducta o mala praxis profesional.

## **6.2. Subrogación del personal**

En caso de subrogación, el adjudicatario se obliga a la subrogación del personal que actualmente hace el servicio, desde la fecha de inicio de los servicios, en los contratos del personal en referencia al número de personal al servicio prestado. En el anexo 4 de los pliegos de cláusulas administrativas particulares se relaciona el personal actualmente contratado susceptible de subrogación.

Se comunicará las altas y bajas que se produzcan hasta el momento de la adjudicación definitiva de este contrato. El adjudicatario deberá informar de cualquier alta o baja de personal que se produzca durante la vigencia del contrato. Los beneficios no derivados de normas generales y concedidas a partir de esa fecha serán responsabilidad exclusiva del contratista anterior. El adjudicatario acomodará dicho personal a las previsiones del proyecto de prestación de los servicios y respetará los derechos y la antigüedad.

## **Sistemas de información**

La entidad adjudicataria tendrá que disponer de los siguientes medios materiales necesarios para llevar a cabo su tarea:

1.- Teléfono gratuito de atención a las personas usuarias del servicio del Baix Llobregat. Este teléfono servirá para atender consultas e incidencias que puedan afectar el servicio de las personas usuarias y estará activo de lunes a viernes, 8:00h a 20:00h. El resto de horario se dispondrá de un buzón para que las consultas o incidencias puedan ser respondidas en el horario de atención directa. Las incidencias y consultas que se atiendan deberán ser gravadas y derivadas a las personas de referencia que tengan que resolver la cuestión planteada.



2.- Programa para la planificación, coordinación y gestión del servicio de atención domiciliaria.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los sistemas informáticos necesarios para el tratamiento de la información, los datos y el registro documental, así como la conexión telemática del servicio para realizar una buena gestión y control del servicio.

La empresa adjudicataria deberá facilitar el acceso directo en tiempo real a su aplicativo informático de gestión al personal designado por el Consell Comarcal del Baix Llobregat (técnico y de coordinación de los servicios sociales básicos de cada municipio y responsables del SAD del CCBL).)

La aplicación informática de gestión de la empresa adjudicataria contendrá toda la información relativa al seguimiento de cada uno de los casos, así como de cualquier incidencia o información relevante que se produzca en el desarrollo del servicio. Así, el acceso y consulta de esta aplicación debería ser suficiente para que los profesionales de los SSB tengan conocimiento de las situaciones ordinarias.

No obstante, delante de circunstancias extraordinarias, cambios significativos, propuestas de cambios donde hace falta la aprobación de los SSB o discrepancias en algún criterio, la referente municipal de SSB y el coordinador técnico se coordinarán directamente (informáticamente, por teléfono o, si es necesario, presencialmente), para resolver las incidencias producidas y evitar que vuelvan a suceder.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar y asumir el coste de:

- Formación a todo el personal designado por el CCBL que tenga que hacer uso de la aplicación informática durante el primer mes de puesta en marcha del servicio. El CCBL podrá solicitar en cualquier momento nuevas sesiones de formación para el nuevo personal que se vaya incorporando.
- Sistema de soporte a la persona usuaria y gestión de incidencias.
- La gestión de permisos de acceso.
- Un tutorial para explicar el funcionamiento de la aplicación que pondrá a disposición del CCBL.

El programa de gestión del SAD tendrá que cumplir los requisitos siguientes:

- Acceder a la planificación horaria de las personas usuarias de los servicios y de los/las trabajadores/as que realicen la atención directa.
- Verificar los datos en relación a la actividad del servicio (horarios, planificaciones, control de asistencia, incidencias, vacaciones, ausencias, etc.) y al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en el pliego.
- Consultar cualquier contenido del expediente de las personas usuarias.
- Registro, control y seguimiento de las incidencias (cambios de trabajadores/as, cambios de horarios, ausencia del usuario/a, servicios puntuales, bajas y permisos...) de manera que queden reflejadas en las planificaciones y en la factura mensual que se genere de manera automática.
- Estar accesible las 24 horas/365 días del año, disponer de los datos actualizados en tiempo real y con la posibilidad de acceder por una extranet.

- Tener la opción de explotar los datos y registros a hojas de cálculo, además de facilitar la confección de diversos tipos de resúmenes sobre el total de servicios atendidos, por periodos, nuevas altas, bajas, incidencias, etc., para que los/las responsables de la administración puedan disponer de informes según las necesidades de seguimiento y control de la ejecución del servicio.

### 3.- Sistema de Control Presencial y de horas del personal del servicio de atención domiciliaria.

Será responsabilidad del adjudicatario controlar la presencia física (hora de entrada y salida) de cada uno de sus trabajadores/as mediante un Sistema de Control de Presencia que permita garantizar la monitorización a distancia de la asistencia de cada una de las personas asignadas en el contrato, y que permita acreditar diariamente a los responsables del CCBLL el cumplimiento de esta asistencia, además de facilitar la confección de los resúmenes de horas de asistencia del personal (tiempo de servicio efectivo en el propio domicilio) que soliciten los responsables del CCBLL, ya sean diarios, semanales y mensuales, tanto para cada usuario/a atendido/a, como por cada profesional que intervenga.

El CCBLL se reserva el derecho de retribuir las horas realmente prestadas y justificadas a cada usuario/a mediante el sistema de control horario implantado de acuerdo con el precio hora resultante de la oferta adjudicada, siempre que se cumpla el tiempo mínimo efectivo en el domicilio. Por tanto, el adjudicatario, además de no poder facturar y cobrar aquellos servicios no justificados (las horas no justificadas se considerarán como no prestadas), podría tener que responder delante de los responsables del contrato por incumplimiento significativo e injustificado de los servicios de atención domiciliaria solicitados por los servicios sociales y planificados por el adjudicatario para cada usuario/a.

Para aquellos casos extraordinarios de servicios prestados a usuarios/as que no dispongan de las condiciones requeridas para que funcione el sistema de control horario implantado, la empresa adjudicataria y el CCBLL establecerán antes del inicio del servicio otras medidas alternativas para su justificación.

El adjudicatario dispondrá de un mes desde el inicio del contrato para instalar y garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión y control del SAD, que servirá de base para la facturación mensual de las horas realmente justificadas.

## **Cláusula 7. Obligaciones y responsabilidades de la empresa adjudicataria**

### **7.1 Obligaciones de la empresa adjudicataria**

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la prestación objeto de este contrato con la debida diligencia y asumir, además de las cláusulas de estos pliegos y el Pliego de cláusulas administrativas y económicas, las siguientes:

- Disponer de una organización técnica, económica, de recursos y de equipo adecuada para ejecutar, con la debida calidad y eficacia, la prestación objeto del contrato
- Tener contratado un seguro de responsabilidad civil por importe mínimo de 300.000 €, la cual será requisito indispensable para formalizar el presente contrato.



- Tener contratada una póliza de seguro que garantice la cobertura de accidentes individuales.
- Garantizar el funcionamiento y la continuidad del servicio, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente pliego y el de condiciones administrativas.
- Informar siempre con diligencia y por escrito de los cambios que se produzcan en la situación y estado de la persona usuaria, que afecten a la atención de sus necesidades.
- El adjudicatario, siempre y, en cualquier caso, estará obligado a informar a los servicios sociales municipales de cualquier actuación que involucre a las personas usuarias y que se encuentre fuera de las condiciones previamente establecidas en este pliego de condiciones o en cualquier otro documento similar.
- Garantizar la prestación del servicio, destinando la infraestructura y recursos necesarios y suficientes, así como ajustes técnicos en los casos que sea imprescindible para la ejecución de este.
- Disponer de un sistema tecnológico para la gestión del servicio. Esta plataforma informática ha de permitir la consulta de la información de los servicios en ejecución y realizados a tiempo real, desde cualquier maquinaria informática conectada a internet.
- Comunicar la propuesta de alumnos en prácticas de las escuelas de formación que intervengan en el servicio de atención domiciliaria, a los correspondientes municipios. Los ayuntamientos decidirán si validan y aceptan alumnos en prácticas. Las respuestas negativas por parte de los ayuntamientos serán por escrito y argumentadas.
- El adjudicatario asume la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio, así como de los daños que su personal, vehículos e instrumentos de trabajo utilizados puedan padecer y/o ocasionar, por cualquier causa, en el domicilio de las personas usuarias, en su mobiliario, instalaciones y objetos personales. Y deberán proceder al cumplimiento, según lo que disponen las normas vigentes y sin que esto repercuta en ningún caso al Consell Comarcal o a los correspondientes municipios. Igualmente, la empresa adjudicataria, será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos denunciados delante de la autoridad competente por la persona usuaria afectada.
- El adjudicatario asumirá y garantizará la defensa jurídica de su personal contra las denuncias que se produzcan por cualquier hecho que se derive de la prestación del servicio y ejecución del contrato, así como de las responsabilidades que se puedan derivar y sean reclamadas por el Consell Comarcal y los correspondientes ayuntamientos, en caso de ser probados los hechos denunciados.

## **7.2. Deber de confidencialidad**

La empresa adjudicataria está obligada a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de aquella información que sea de conocimiento público.

### **7.3. Medidas en caso de huelga legal**

En caso de huelga legal, el adjudicatario ha de garantizar los servicios mínimos y mantener informado permanentemente, al Consell Comarcal del Baix Llobregat y los respectivos ayuntamientos, sobre las incidencias y desarrollo de los servicios.

Finalizada esta, será necesario que el adjudicatario emita un informe sobre los servicios mínimos prestados en el plazo de una semana. Se valorará la deducción correspondiente y se comunicará por escrito al adjudicatario.

### **Cláusula 8. Ejecución simultánea de otros servicios**

Los servicios sociales básicos municipales podrán ejecutar simultáneamente, por si o por terceros, otros servicios conjuntamente solicitados en este contrato (por ejemplo, comidas a domicilio, etc.). En tal caso la empresa adjudicataria dará toda clase de facilidades y cumplirá las órdenes de los responsables de servicios sociales municipales que tienden a coordinar los trabajos para el mejor desarrollo de la atención domiciliaria y de los servicios sociales en su conjunto.

### **Cláusula 9. Difusión del servicio, documentación y derechos de imágenes**

La presentación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, personas, organismos, etc. públicos y privados, como con los medios de comunicación, corresponde al Consell Comarcal del Baix Llobregat i a los correspondientes ayuntamientos. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la empresa adjudicataria se atribuya funciones que no le son las propias.

Corresponde a los correspondientes ayuntamientos y al Consell Comarcal la titularidad de la documentación derivada de la relación con las personas usuarias del servicio, documentación que puede adoptar tanto la forma escrita como cualquier otra.

También, la titularidad de la documentación que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la empresa adjudicataria elabore en cualquier fase de desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad comarcal del servicio. Los servicios municipales indicarán al Consell Comarcal la estructura, el contenido y el logotipo que deberá constar en los documentos y en la imagen externa de la entidad adjudicataria.

### **Cláusula 10. Finalización del contrato**

Cuando finalice la vigencia del contrato, el contratista que finalice la prestación efectuara un traspaso de los casos que esté llevando a la nueva entidad adjudicataria o ayuntamiento correspondiente, en el plazo de los ocho días previos al inicio de la nueva prestación.