



Contractació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS

Tramitació: ORDINÀRIA

Procediment: OBERT

Nº Contracte	Import €
Descripció	Contracte de serveis per a la gestió del Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols, amb mesures de contractació pública sostenible PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



ÍNDIX

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ	4
CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU	5
CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE	7
CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI	8
CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	8
5.1. DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI	8
5.2. DESTINATARIS DEL SERVEI	9
5.3. ACTIVITATS DEL SERVEI	10
5.4. METODOLOGIA	13
5.5. FLUX DEL SERVEI.....	15
CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	17
6.1. PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS	17
6.2. HORARIS DE PRESTACIÓ, DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS I UBACIÓ DEL SERVEI	29
6.3. SUPERVISIÓ, RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT.....	30
6.4. ALTRES RECURSOS EN COORDINACIÓ AMB EL SERVEI	30
CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS	31
7.1. INFRAESTRUCTURA.....	31
7.2. ALTRES RECURSOS NECESSARIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	32
7.3. SISTEMES D'INFORMACIÓ I TRANSMISSIÓ.....	32
7.4. GESTIÓ DE LES DADES	35
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS	38
CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	38
9.1. INFRAESTRUCTURA.....	38
9.2. PERSONAL.....	39
CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT	42
10.1. INFORMES.....	42
10.2. INDICADORS	43
10.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	44
CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT	45
CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE	45
CLÀUSULA 13. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ	46
13.1. RESPONSABLE DE SEGURETAT	46
13.2. CONFIDENCIALITAT	47
13.3. PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	47
13.4. AUDITORIA.....	48
13.5. GESTIÓ D'INCIDENTS	49
13.6. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	49



13.7. ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	49
13.8. ANÀLISIS FORENSES.....	49
13.9. CONTROL D'ACCÉS.....	49
13.10. GESTIÓ DEL PERSONAL.....	49
13.11. COMUNICACIONS EXTERNES.....	51
13.12. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL.....	51
13.13. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS.....	52
13.14. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ.....	53
13.15. PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC.....	53
13.16. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS.....	54
13.17. GESTIÓ D'EXCEPCIONS.....	54
13.18. ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES INFORMACIÓ.....	54
13.19. INVENTARI D'ACTIUS.....	55
13.20. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT.....	55
13.21. MANTENIMENT.....	55
13.22. XIFRATGE DE DADES.....	56
13.23. CERTIFICATS.....	56
13.24. ANTIMALWARE.....	57
13.25. CÒPIES DE SEGURETAT.....	57
13.26. EXPLOTACIÓ.....	57
13.27. PROTECCIÓ DELS SERVEIS.....	58
13.28. PLA DE TRACES.....	58



CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

La lluita contra el Sensellarisme a la ciutat de Barcelona compta amb una llarga trajectòria des dels anys 80, quan s'inicia un model de responsabilitat pública amb capacitat d'abordar els factors multidimensionals d'aquest procés d'exclusió social, amb serveis i recursos municipals específics, i en col·laboració i actuació coordinada amb les entitats i els agents socials de la ciutat.

L'evolució del model ha anat de l'assistencialisme a l'establiment de compromisos d'inserció amb les persones usuàries prioritzant l'autonomia personal, l'adaptació als nous perfils socials emergents, la creació de nous serveis i recursos orientats a la vinculació i amb una àmplia implantació territorial per tal d'afavorir l'atenció de proximitat, la col·laboració amb altres sistemes públics de protecció cercant una atenció coordinada (salut, inserció laboral i habitatge, principalment), i la consolidació del model de cooperació entre el sector públic i la iniciativa social que es concreta en la configuració de la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL).

Fites rellevants d'aquesta trajectòria són el Pla Municipal per a la Inclusió 2005-2010, l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i el posterior Programa Municipal d'Atenció a les Persones Sense Sostre que van potenciar l'ampliació de recursos i serveis, la definició d'itineraris d'inclusió personal i la col·laboració amb les entitats especialitzades de la societat civil amb la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL). També el Pla per a la Inclusió Social 2012-2015, que contenia dues dimensions diferenciades de polítiques per a la protecció de les persones més vulnerables i la transformació social, per tal d'aconseguir una ciutat inclusiva i cohesionada.

Per últim, el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020 elaborat per l'Ajuntament de Barcelona traça l'estratègia, els objectius i les actuacions a realitzar en el treball amb les persones sense llar de la ciutat conjuntament amb les entitats socials de la XAPSLL.

El Sensellarisme conjuga desencadenants multifactorials amb l'element comú amb les persones que el pateixen: el fet de no disposar d'habitatge oi bé tenir un espai insegur. Així doncs, la precarietat deriva de diversos factors de vulnerabilitat amb diferents graus d'intensitat:

- El residencial, per la dificultat a l'accés o el manteniment de l'habitatge.
- L'econòmic, per la manca o escassetat dels recursos disponibles.
- El laboral, per la precarietat o les baixes possibilitats d'aconseguir i mantenir la feina.
- El formatiu, per resultar insuficient.
- El socio sanitari, per malalties, discapacitat, edat i/o consum de tòxics.
- El relacional, per la debilitat o inexistència de xarxes familiars i comunitàries.
- La ciutadania, per la feblesa o la impossibilitat d'exercir drets cívics i polítics.
- La situació administrativa, per ser irregular.

Com problemàtica complexa i en constant evolució, la intervenció social s'ha de produir en tots aquests àmbits, des del coneixement del fenomen, i de la prevenció de les situacions de



vulnerabilitat fins a la vinculació amb les persones per al tractament integral de les dinàmiques d'exclusió que les afecten.

La intervenció social requereix la implicació en línies de treball conjunt efectives de les diverses administracions públiques competents i la coordinació i cooperació amb les entitats especialitzades de la societat civil, sobre la base d'una estratègia comuna de ciutat i amb perspectiva metropolitana per fer fronta les necessitats de les persones afectades per l'exclusió residencial.

Alhora, l'impacte social en l'espai públic del Sensellarisme també requereix abordar la seva projecció comunitària, és a dir, la necessitat de comunicació i atenció als actors del territori i l'activació de la coresponsabilitat per tal d'avançar cap a una ciutat inclusiva i cohesionada.

En aquest context, el Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols (d'ara endavant SDI) actua específicament en la prevenció i aborda la detecció i intervenció social multidimensional, mitjançant l'oferiment d'oportunitats i acompanyament d'aquests infants, adolescents i joves migrats sols, que es troben al carrer o en infrahabitatges i en situació de vulnerabilitat i risc social, per a la seva recuperació personal integral i alhora incidir en la perspectiva comunitària.

CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU

El **Servei de Detecció i Intervenció (SDI)** és un servei de l'IMSS específic que, des de l'any 1999, **intervé en medi obert amb infants, adolescents i joves migrats sols (manca de vincles familiars o sense referents adults a la ciutat), menors i majors d'edat fins als 21 anys d'edat**, que es troben en situació de desemparament i greu risc social i viuen habitualment als carrers i espais públics de la ciutat de Barcelona o en infrahabitatges.

L'SDI s'inicià com a part del conjunt de serveis que presten diferents institucions en virtut de **l'Acord de Coordinació i Compromís per millorar la resposta interinstitucional al problema social greu de la immigració de menors i joves indocumentats en situació de greu risc social**, de 9 de març de 1999.

En cas de detectar menors d'edat (novinguts o escapolits de centres de protecció), els educadors ofereixen acompanyament a les autoritats competents per accedir o reingressar al circuit de protecció de la infància de la Direcció General d'Atenció a la Infància i la Adolescència de la Generalitat de Catalunya (d'ara endavant DGAIA).

En aquest context, malgrat la tutela dels menors migrats sols és competència de la Generalitat de Catalunya, i és aquesta qui determina l'obertura dels diferents centres d'acollida i d'atenció amb les dotacions de personal adequades, **l'Ajuntament de Barcelona activa diferents serveis i mesures** que permeten minimitzar el possible impacte que pot tenir aquest volum d'infants, adolescents i joves migrats sols a la ciutat de Barcelona i col·laborar en la detecció i canalització cap als serveis de protecció.



Així, durant 2023, l'SDI ha atès un total de 628 infants, adolescents i joves, xifra lleugerament inferior als 666 atesos al llarg de l'any anterior. Dels 628 adolescents i joves atesos, 249 són menors d'edat en el moment de l'alta al servei, i 379 tenien 18 o més (l'ANNEX 1 mostra altres dades d'atenció relacionades).

En el mateix sentit, l'informe "Qui dorm al carrer a Barcelona? Característiques de la població sense sostre de la ciutat segons les dades dels equips municipals d'intervenció social a l'espai públic (2019)", de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona corrobora les dades anteriors, alerta d'un increment del nombre de joves sense sostre a la ciutat i constata les següents circumstàncies i característiques:

"Entre l'any 2016 i el 2018, es duplica el nombre de persones de menys de 30 anys que dormen al carrer a la ciutat. Dels 136 joves contactats durant el 2016 passem als 267 de l'any 2018. Un dels factors que incideixen en aquest increment en el nombre absolut de joves contactats al carrer és l'arribada a la majoria d'edat de nois i noies sense referent adult que van arribar a Catalunya quan eren menors. Mentre l'any 2016 el Servei d'Inserció Social en Medi Obert (SISMO) que atén a persones en situació de sensellarisme va contactar amb 20 nois menors de 25 anys dormint al carrer d'origen margribí, l'any 2018 les persones contactades amb aquestes característiques van ser 75.

La presència cada cop més rellevant de joves entre la població sense llar de Barcelona es fa notar encara amb més intensitat en els equipaments residencials. Mentre l'any 2015 als centres de dia es va atendre 248 persones d'entre 18 i 25 anys, l'any 2018 se'n van atendre 869. Caldria fer una explotació específica sobre les seves característiques sociodemogràfiques per orientar les polítiques d'atenció i de prevenció."

"Hi ha un 30% de la població contactada pels equips de carrer que acumula menys d'un any de vida al carrer. Com és d'esperar, entre les persones amb curta trajectòria de carrer hi estan sobrerrepresentades les de menys de 30 anys."

"Destaca el fet que el 36% de les persones sense sostre de menys de 30 anys procedeixen del nord d'Àfrica i el Magrib, mentre que el pes d'aquestes procedències és només l'11% per a les persones de més de 30 anys d'edat."

Atenent a les dades de la Secretaria d'Infància, Adolescència i Joventut del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, el número d'infants menors d'edat acollits per la DGAIA a nivell de tot Catalunya ha experimentat un augment significatiu des de l'any 2016. Si bé fins llavors el número no superava els 350, el sistema va acollir 639 i 1.438 infants els anys 2016 i 2017, i s'assolí un pic històric l'any 2018 amb l'entrada al sistema de protecció català de 3.709. Amb la pandèmia per la COVID-19 les xifres es van moderar, i els anys 2022 i 2023 la DGAIA ha acollit, respectivament, 2.411 i 2.324 persones migardes soles menors de 18 anys. La DGAIA, a més, acull joves que tot i haver fet els 18 anys no estan preparats per encarar el seu projecte de vida de forma autònoma. Així, a data 29 de febrer de 2024, el sistema de protecció té acollits un



total de 6.412 infants i joves migrats sols. Es tracta majoritàriament d'homes, de 17 anys o més, i amb procedència del Marroc i de països de l'Àfrica Occidental.

Tot i que els infants, adolescents i joves migrats sols són majoritàriament nois, és imprescindible incloure la perspectiva de gènere en l'abordatge del fenomen i tenir en compte les característiques específiques del sensellarisme femení, en el que és habitual que s'agreguin el patiment psicològic, les condicions de salut i el risc per a la pròpia seguretat, i a la vegada que es produeixi una major invisibilitat del fenomen.

D'acord amb la *Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení*, aprovada el 20 de gener de 2020, i la introducció de la perspectiva de gènere en l'atenció a les persones sense llar a Barcelona, s'ha d'incorporar a la metodologia de l'SDI aquesta mirada específica cap a la vulnerabilitat del gènere femení per donar resposta a les seves necessitats.

Tanmateix, el servei objecte del contracte s'emmarca dintre del **context normatiu** establert a:

- La **Llei 14/2010**, de 27 de maig, de drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, LDOIA.
- La **Llei Orgànica 1/1996**, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015, que estableixen l'obligació que s'aportin certificats negatius del Registre Central de Delinqüents Sexuals per a tots els professionals que treballen en contacte habitual amb infants.
- La **Llei 12/2007**, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, que configura un nou sistema de serveis socials, partint del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials.
- El **Decret 142/2010**, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

Igualment, el contracte quedarà subjecte a qualsevol modificació legal que es produeixi des dels estaments amb competència legislativa i que resulti d'aplicació en la seva vigència.

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la gestió del Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols (SDI), amb manca de vincles familiars o sense referents adults, que viuen als carrers i espais públics o infrahabitats de la ciutat de Barcelona i es troben en situació de greu risc social, amb mesures de contractació pública sostenible.

Concretament, l'SDI detecta, valora, diagnostica i intervé amb infants, adolescents i joves migrats sols, amb manca de vincles familiars o sense referents adults al territori d'acollida, abans esmentats per tal d'oferir-los oportunitats i millorar la seva situació personal i comunitària.

En la seva gènesi l'any 1999 el servei es va dissenyar per intervenir amb infants i adolescents menors d'edat que reuneixen les característiques esmentades. Tanmateix, ben aviat es va comprovar que tot sovint les circumstàncies de vulnerabilitat i de risc social continuaven una vegada assolida la majoria d'edat, sense que operessin ja els serveis de protecció a la infància i l'adolescència. Per aquest motiu actualment i des de fa uns anys es preveu també **la intervenció social amb joves migrats sols, tutelats a Catalunya i/o a la resta de l'estat**



espanyol, així com joves que no han passat per cap sistema de protecció, i en les mateixes circumstàncies, fins a la seva derivació definitiva als serveis socials bàsics d'atenció primària o altres recursos, i en tot cas, fins que assoleixin l'edat de 21 anys.

L'abast territorial de la intervenció de l'SDI és la ciutat de Barcelona i treballa l'impacte al territori, afavorint la integració comunitària amb aliances i iniciatives compartides amb els actors del territori, alhora que intervé en **les situacions de conflicte o de risc** en les que es puguin trobar implicats infants, adolescents i joves migrats sols, en coordinació amb els serveis i agents que correspongui.

CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'**objectiu general** del servei és identificar i oferir alternatives als infants, adolescents i joves migrats sols que es troben al carrer, en situació de risc i desemparament, l'edat dels quals és inferior als 21 anys, facilitant l'accés als recursos de la xarxa de serveis de protecció i d'atenció social.

Es tracta d'infants, adolescents i joves d'origen estranger, procedents de països i cultures diferents, que generalment han emigrat sols, i que han fet de la ciutat de Barcelona el seu lloc de residència habitual o temporal, i no disposen de recursos propis ni vinculacions familiars.

Des d'aquest objectiu general i amb **objectius específics** i concrets, l'SDI desenvolupa la seva activitat en els **eixos**:

- **Coneixement** que ha de permetre, amb la recollida de dades i informació de diferents fonts, detectar tendències, diagnosticar situacions, fer difusió del coneixement assolit i articular estratègies d'intervenció, esdevenint Observatori del fenomen.
- **Intervenció social, individual i grupal**, amb els destinataris del servei coordinada amb d'altres serveis i agents, cercant la vinculació que permeti l'acompanyament, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, per aconseguir l'afavoriment i la millora de la situació individual de les persones i l'accés i establiment de xarxes de suport.
- **Treball comunitari** amb els actors i actius al territori, impulsant la inclusió social, la convivència i la cohesió social.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1. Definició general del servei

L'SDI detecta mitjançant prospeccions, identifica i atén als infants, adolescents i joves migrats sols a la ciutat de Barcelona que es troben en situació de risc social i alta vulnerabilitat per tal de garantir l'accés als recursos socials que correspongui en cada cas i fer el seguiment a peu de carrer al llarg del temps que són atesos. Fa l'acompanyament als recursos indicats segons el diagnòstic de cada situació, realitza el seguiment en medi obert, intervé directament per



treballar conductes i dinàmiques, diagnostica indicis d'alarma social i valora l'impacte al territori envers d'aquests grups, intervé en l'àmbit comunitari i es coordina amb els referents municipals per possibilitar el traspàs d'informació.

L'equip de l'SDI està integrat per professionals de l'àmbit de la intervenció social que actuen en coordinació amb els serveis, recursos i entitats implicats amb **sistemes de treball i protocols establerts**.

Així doncs, l'SDI específicament:

- Realitza funcions d'Observatori.
- Treballa en la detecció i acompanyament de menors al sistema de protecció. També a joves ex-tutelats a Catalunya i la resta de l'estat espanyol i no tutelats de fins a 21 anys.
- S'activa directament quan localitza un menor o jove a l'espai públic, a petició d'altres serveis municipals o no (entre d'altres APC, SAIER, SASSEP, entitats), i per iniciativa del menor o jove.
- Desenvolupa projectes amb els joves per potenciar la vinculació amb el servei i afavorir la seva vinculació al territori, i a la vegada millorar la percepció de la comunitat amb relació als joves, i a la inversa.
- Desenvolupa treball comunitari tant als entorns del centres de menors de la DGAIA, com als espais d'estada i pernocta.
- Participa a diverses taules de coordinació amb participació d'altres agents públics, i del tercer sector: altres Serveis Socials municipals, Districtes, GUB, CME, Consorci de Serveis Socials de Barcelona, DGAIA, Oficina d'Atenció al Menor (OAM), Justícia Juvenil, Centres Penitenciaris, Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), etc.

5.2. Destinataris del Servei

Els destinataris del servei que presta l'SDI són **infants, adolescents i joves migrats sols (amb manca de vincles familiars al territori d'acollida o sense referents adults) que viuen o fan estada als carrers, espais públics o infrahabitatges** de la ciutat de Barcelona, i que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social, generant impacte generat els usos a l'espai públic, concretament:

- **Menors d'edat migrats sols nouvinguts** que accedeixen al circuit de protecció.
- **Menors d'edat migrats que han accedit al sistema de protecció que romanen escapolits** dels centres de protecció assignat per la DGAIA.
- **Adolescents i joves migrats sols de 18 anys i fins als 21 anys d'edat**, anteriorment tutelats o no tutelats. Es tracta de joves que han estat atesos i tutelats a Catalunya i/o a la resta de l'estat espanyol, però que un cop assolida la majoria d'edat surten del sistema de protecció sense haver assolit els objectius previstos, ni tenir recursos o capacitats per desenvolupar un procés personal autònom, o bé joves que no han estat atesos o tutelats i es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social.



Els infants, adolescents i joves migrats sols destinataris del servei presenten **característiques de vulnerabilitat i indicadors de risc** que sovint conflueixen fent evident un quadre **multifactorial amb diferents graus d'afectació**. Així, a nivell general:

- Són joves, amb les dificultats associades a aquesta etapa vital.
- El procés migratori realitzat els genera dol migratori, i es troben en un entorn cultural diferent al propi d'origen i desconegut.
- Els manquen recursos personals per afrontar la seva situació.
- No compten amb referents positius al seu voltant.
- Es troben en situació de carrer o infrahabitatge.
- Tenen una dèbil vinculació als recursos i entitats del territori, sovint amb una pluralitat de referents professionals.
- Pateixen deteriorament físic, malalties i/o infeccions greus.
- Presenten deteriorament psicològic i/o consum de tòxics.
- Tenen una situació administrativa i jurídica no regular.
- I de vegades, no s'adeqüen als recursos d'atenció generalistes existents.

Per tal de desenvolupar les actuacions a portar a terme en cada cas, caldrà tenir en consideració que els destinataris d'aquest servei poden trobar-se en les diferents situacions abans esmentades, i per tant és imprescindible la valoració i diagnòstic de cada cas, amb les seves característiques de vulnerabilitat diverses i amb diferents graus d'afectació que determinen protocols i circuits d'atenció diferents, per la qual cosa, s'activaran els recursos corresponents de forma individualitzada a cada cas.

5.3. Activitats del servei

Les activitats que du a terme l'SDI són les següents:

- Observatori.
- Prospecció.
- Intervenció social amb infants, adolescents i joves migrats sols.
- Intervenció comunitària.

5.3.1. Observatori

El servei ha de ser observatori, referent i font d'informació de les dinàmiques del fenomen dels infants, adolescents i joves migrats sols sense vincles familiars o referents adults que es troben al carrer o infrahabitatges, en situació de risc i desemparament, i el seu impacte al propi espai públic i a la convivència.

És a dir, farà:

- Recollida i anàlisi de dades pròpies (a partir de la prospecció i de la intervenció social amb els infants, adolescents i joves migrats sols) i d'altres serveis i entitats.
- Detecció de tendències.
- Diagnòstic de situació del fenomen i generació d'alertes.
- Difusió del coneixement assolit i formació a altres serveis i/o entitats.



- Propostes d'actuació sobre aquestes dinàmiques socials al territori.

Amb l'activitat diària, el servei disposa de visió integral del fenomen del jovent migrat sol a la nostra ciutat. Disposa d'informació sobre el fluxe migratori, els projectes migratoris dels infants, adolescents i joves, les seves circumstàncies en origen i les expectatives a l'arribada, el trànsit, la perspectiva de gènere, les respostes dels infants, adolescents i joves a la intervenció social i al grau d'intensitat d'aquesta, els recursos a l'abast del fenomen de diferents serveis i entitats i les possibilitats d'accés als mateixos, els instruments necessaris per aconseguir arrelament i el seu impacte en diferents estadis del procés dels infants, adolescents i joves, la percepció subjectiva de benestar dels infants, adolescents i joves, l'entorn i les respostes comunitàries al fenomen, els actors i actius presents al territori, i d'altres informacions que l'evolució canviant d'aquest fenomen va generant.

És necessari recollir i sistematitzar aquesta informació i també la que estigui a l'abast de fonts externes al servei, en forma de dades i treballar indicadors de situació, expectatives, respostes i resultats que permetin evolucionar cap a trajectòries cada vegada més positives i segures.

La recollida i sistematització de les dades cal que estigui estructurada, amb capacitat d'innovació i solidesa tecnològica, de manera que garanteixi la seva fiabilitat i poder detectar biaixos, per realitzar anàlisi i interpretacions de tendències i reflexions objectives del fenomen que millorin la qualitat del servei en termes d'estratègies de prevenció i metodologia d'intervenció amb destinataris, agents i actors del territori i altres serveis.

El coneixement del fenomen ha de garantir l'articulació de la intervenció social adequada amb els destinataris del servei a nivell individual, grupal i comunitari que millori la resposta social al fenomen i impulsi l'estratègia integral i transversal i coordinada amb altres serveis i agents d'inclusió i cohesió social.

La complexitat de l'anàlisi de dades i detecció de tendències que correspon a l'Observatori del servei podrà comptar amb la col.laboració d'experts professionals externs al servei per a la millor comprensió dels fenòmens que aborda el servei i la seva trasllació a l'atenció social que presta. L'adjudicatària consensuarà amb el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic els àmbits d'expertesa i les persones professionals amb les que es plantegi realitzar aquesta col.laboració.

5.3.2. Prospecció

La **prospecció** consisteix en la **observació planificada, sistemàtica i periòdica** del territori i la **detecció**, de forma proactiva o bé a través d'alguna de les entitats que són referència i a les quals s'adrecen, d'infants, adolescents i joves d'origen estranger migrats sols, localitzats als carrers i espais públics de la ciutat, així com el flux d'arribada i moviment al territori mitjançant l'observació sistemàtica i periòdica i la recerca d'informació d'altres agents.

L'**observació planificada, sistemàtica i periòdica** del territori de la ciutat de Barcelona és font de dades pròpies per a l'Observatori del servei i fa possible analitzar la presència d'infants, adolescents i joves, observar les seves dinàmiques, identificar els fluxos i concentracions, identificar canvis i tendències, recollir dades de l'entorn i fer-ne valoració per a l'elaboració dels



informes i mapes de prospecció pertinents, així com detectar dinàmiques que puguin requerir la intervenció d'altres recursos especialitzats.

La **detecció** d'infants, adolescents i joves migrats sols, sense vincles familiars o referents adults, en situació de risc i vulnerabilitat que es troben als carrers i espais públics o infrahabitats de la ciutat ha de permetre el seu abordatge i accés al servei. A la vegada, la prospecció detecta **zones d'especial actuació** que, per les característiques específiques dels espais i dels equipaments que s'hi ubiquen, les fan ser punts de confluència i concentració del fenomen.

Així doncs, els punts actualment detectats com a zones d'especial actuació es troben al voltant de centres, tant de **DGAIA** com de **CSSB** i centres d'atenció a persones en situació de sensellarisme de la ciutat i als **espais de relació i pernocta**, així com als **espais d'alta mobilitat** relacionada amb transport nacional i internacional com ara l'Estació de Sants, l'Estació del Nord i l'Estació de França.

El servei planificarà setmanalment els itineraris i els enregistrarà amb la freqüència i els horaris de les prospeccions dels serveis dedicats a aquestes activitats. La informació observada a les prospeccions es recollirà mitjançant els dispositius mòbils o d'altres mitjans similars dels que disposarà el servei i s'agregarà a la base de dades de l'adjudicatària per al seu anàlisi, seguiment i valoració, tal com s'indica al punt 5.3.1. *Observatori* anterior.

5.3.3. Intervenció social amb infants, adolescents i joves migrats sols

A partir de la detecció en medi obert, l'SDI contacta amb els destinataris del servei, recull la informació pertinent per al diagnòstic i treballa per aconseguir que acceptin les alternatives d'acollida i inserció que se'ls ofereixin.

Cal doncs, **establir contacte positiu** amb els infants i joves i conèixer la seva situació, necessitats i expectatives, en el seu lloc de trobada, al carrer i espais públics de la ciutat. Aquest contacte i coneixement inicial permet **oferir-los alternatives** a la vida que fan al carrer que els faciliti l'accés immediat o progressiu a la xarxa de serveis normalitzada de serveis socials (atenció primària i/o especialitzada) i de protecció a la infància.

L'SDI realitza un **pla de millora individualitzat**, a partir del diagnòstic de la situació de l'infant, adolescent o jove i el seu entorn, que orienti l'actuació i s'integri en la posterior derivació cap a recursos socioeducatius, fent el seguiment i l'acompanyament als menors o joves en el seu procés d'inserció. També per aquells menors que havent arribat a la majoria d'edat requereixen seguiment o derivació cap a serveis específics. En tot cas, els destinataris són informats dels requeriments de la xarxa d'atenció i de les característiques del servei, així com de les accions que implica el pla de millora que se'ls proposa.

El servei **actua com a punt de referència** respecte de l'infant, adolescent o jove en el procés d'inserció i derivació cap a serveis d'atenció, centres socioeducatius i/o serveis de protecció de la DGAIA. Així, l'SDI realitza **l'acompanyament a les compareixences corresponents, si escau**, i als recursos en les situacions de derivació, així com el **seguiment en medi obert del cas, especialment amb els menors que rebutgen la vinculació al centres de protecció de la DGAIA** amb una atenció orientada a la reducció de danys.



Igualment, l'SDI realitza la **coordinació amb els serveis i equipaments** que formen part de la xarxa de serveis socials i del circuit d'atenció als menors (centres d'acollida, recursos residencials, centres de dia, altres recursos socioeducatius, etc.) i altres agents que puguin estar implicats en la intervenció amb infats, adolescents i joves migrats sols, sense vincles o referents familiars (Serveis de Justícia, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana...).

L'SDI compta amb els recursos d'intervenció social i també amb els serveis de suport jurídic, d'interpretació i atenció a les necessitats peremptòries immediates de les persones ateses. Els casos en els que intervenen els diferents recursos que integren l'organització de l'SDI, així com els plans de treball individualitzats i les tasques que es realitzen, s'incorporen pel servei a la plataforma d'informació municipal de l'àmbit social SIAS.

5.3.4. Intervenció comunitària

L'SDI estableix relacions amb els diferents agents, actors i teixit associatiu del territori així com els serveis i taules de coordinació. Mitjançant aliances amb aquests agents fa d'interlocutor i impulsa **projectes** que, per una banda, permeten integrar el col·lectiu d'infants, adolescents i joves migrats sols a la comunitat facilitant la interacció, i per l'altra, faciliten la comprensió comunitària del fenomen, normalitzar la seva presència al barri i evitar l'estigmatització. L'SDI actua en col·laboració i/o colideratge amb els agents del territori per dissenyar, implementar i fer el seguiment dels projectes i dels destinataris del servei que hi participen, fent diagnosi i avaluació de seguiment.

L'SDI proporciona atenció i assessorament a les demandes dels equips professionals i intervenció en situacions de conflicte o de risc en el territori, a nivell social i veïnal, en medi obert i en l'àmbit comunitari, en coordinació amb els serveis i agents corresponents que hi estiguin implicats, per tal d'actuar davant les situacions de risc detectades en les que es trobin implicats infants, adolescents i joves migrats sols.

Així doncs, l'SDI atén les demandes i **intervé en les situacions de conflicte o de risc** que puguin donar-se en els diferents territoris de la ciutat, en les que es puguin trobar implicats infants, adolescents i joves migrats sols, en coordinació amb els serveis i agents que correspongui.

5.4. Metodologia

L'adjudicatària orientarà la seva tasca fent ús de la **metodologia pròpia de la intervenció social**.

Els **principis generals i criteris d'actuació** del servei són els propis del camp social i s'orienten a:

- **L'estimulació del diàleg, la negociació, la generació de coresponsabilitat i l'assoliment d'acords** que produeixin canvis en la trajectòria dels infants, adolescents i joves migrats sols.
- **L'educació social basada en valors** per tal de reconduir comportaments, limitar conductes i fomentar l'aprenentatge dels models socials acceptables.
- **El treball social per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat social** cap a processos i serveis normalitzats.



- **El treball de proximitat, el contacte directe i continuat** que facilita la generació de confiança.
- **L'arbitratge multicultural i social**, per estimular el diàleg i la confluència entre cultures i pràctiques socials.
- **La flexibilitat** que permeti la reformulació d'objectius davant de realitats socials canviants.
- **La transversalitat.**

Concretament, l'SDI actuarà de forma **proactiva**, detectant situacions de risc i intervenint amb els infants, adolescents i joves que es troben al carrer en situació de risc social, migrats sols i amb manca de vincles familiars o referents adults, contactant amb ells i fent propostes d'intervenció, derivació i seguiment vers els diferents recursos de la xarxa de serveis.

La metodologia d'intervenció s'adequarà a la realitat dels infants, adolescents i joves en la que està molt present el dol migratori que es produeix pel canvi de país, pel fet de fer-ho tot sol (sense referents adults), per les experiències del trajecte que moltes vegades són traumàtiques i se suporten per unes expectatives que topen amb la realitat del país d'arribada. Es tracta de joves que no tenen referents adults o vincles familiars ni relacions sòlides que els proporcionin una xarxa de suport a l'etapa de creixement en la que es troben i estan una situació de vulnerabilitat i risc social, sense habitatge i moltes vegades amb problemàtiques de salut i administratives associades.

La intervenció social haurà d'estar basada en la persona des d'una mirada integral i, per tant, adaptar-se a les característiques, situació i circumstàncies de cadascuna amb un acompanyament individualitzat que respongui al seu itinerari personal canviant. Es tracta d'una intervenció integral que abasta diferents àrees de la persona i modularà la seva intensitat des de la cobertura de necessitats bàsiques, la reducció de danys i evitar el deteriorament de la persona, fins a intervencions ja més properes a la recuperació i l'autonomia de la persona.

D'acord amb la *Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení*, la intervenció amb infants, adolescents i joves incorporarà a la metodologia la mirada específica per donar resposta adequada a la vulnerabilitat del gènere femení.

L'SDI treballarà amb els infants, adolescents i joves incidint en els diferents factors que han afavorit la situació de vulnerabilitat, permetent-los acceptar el procés de transformació que es planteja i potenciant, amb el seguiment, la implicació personal per assolir el procés d'autonomia. Treballar la confiança, el contacte positiu i el coneixement de la situació dels infants, adolescents i joves, són factors clau en el desenvolupament de les tasques del servei.

La intervenció bàsica del servei es realitza en **medi obert** amb contacte in situ amb els infants, adolescents i joves, en els seus llocs de trobada i també en contacte i coordinació amb professionals dels diferents serveis i recursos socials.

L'SDI abordarà **tres nivells d'intervenció: individual, grupal i comunitària**. Caldrà treballar des de la **prevenció**, garantint que els infants, adolescents i joves disposen de la màxima informació de recursos i serveis a l'abast, i fent activitat grupal de difusió i formació als centres. Igualment, l'SDI plantejarà altres activitats grupals als joves com ara els projectes, activitats d'estiu o de



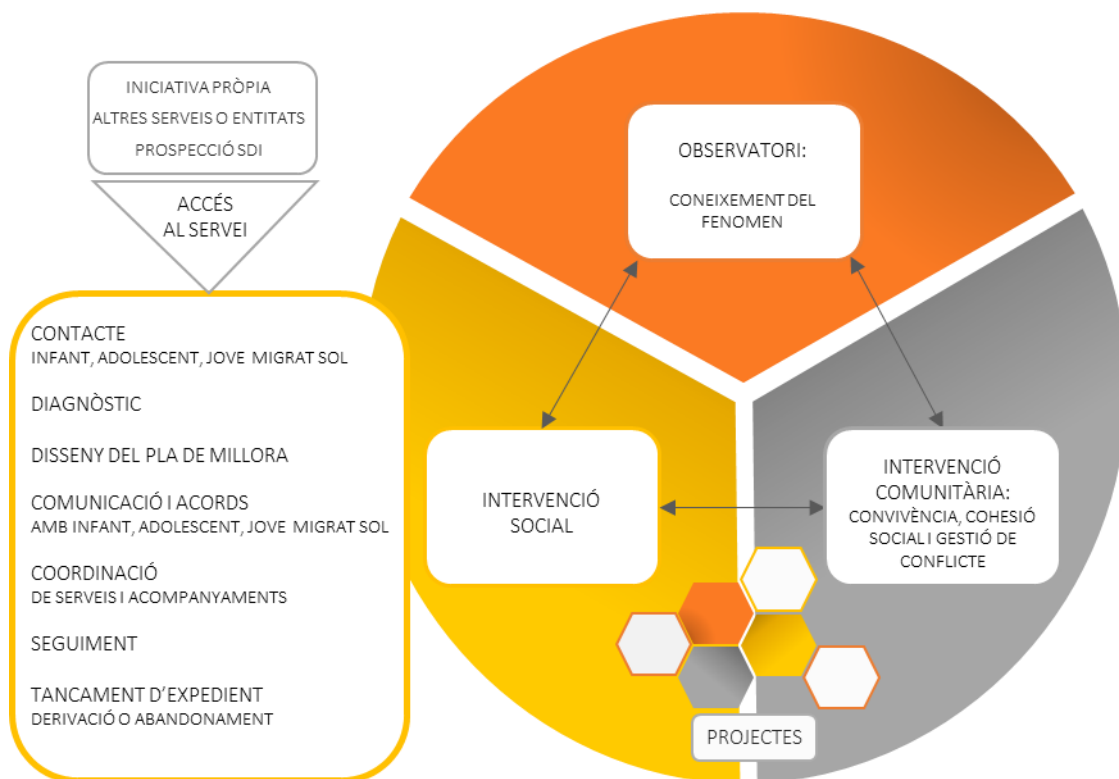
caire esportiu que els permetin afavorir la seva capacitat relacional en un entorn de relació positiu.

L'SDI actuarà en **coordinació** amb aquests serveis i recursos existents, acostant els infants, adolescents i joves als diferents recursos mitjançant l'acompanyament social i la seva actuació com a facilitador en el procés.

L'activitat del servei serà generadora de coneixement i propiciarà l'evolució de la metodologia utilitzada pel servei, tal i com ja s'ha apuntat a l'apartat anterior dedicat a l'Observatori. L'activitat d'Observatori té objectius que van més enllà de la metodologia del servei, tal com s'ha especificat, però també hi té impacte. L'adjudicatària haurà de vetllar per una correcta **gestió del coneixement** del servei establint procediments formals que permetin identificar, capturar, organitzar, compartir i difondre aquest coneixement i informació.

Així doncs, caldrà una estructura organitzativa interna que garanteixi la fluïdesa dels fluxos d'informació, que els professionals aportin coneixement per compartir-lo col·lectivament mitjançant processos intuïtius i de fàcil ús, i amb un paper rellevant de la tecnologia, que permet una fàcil actualització, estructuració de la informació i accés de manera no presencial, atribuït significatiu en l'activitat en medi obert.

5.5. Flux del Servei



Flux del Servei de l'SDI



Partint de l'accés dels usuaris al servei, es posa en funcionament un procediment, les fites del qual són les següents:

- **Accés al servei:** L'SDI té entre les seves funcions la prospecció i detecció dels destinataris del servei, de manera que els contacta en medi obert i els ofereix i motiva per tal que acceptin alternatives per facilitar-los l'accés als recursos d'atenció adients. L'accés a l'SDI també pot produir-se per iniciativa pròpia o per derivació d'altres serveis o recursos, o d'entitats que són referència i a les quals s'adrecen, prèvia valoració tècnica per part del servei.
- **Contacte amb l'infant, adolescent o jove migrat sol:** Suposa establir contacte amb els infants, adolescents o joves que accedeixen al servei i recollir la informació pertinent a través del mateix contacte o bé d'observació. La informació es refereix a la seva situació sociofamiliar, procedència, edat, genograma, procés migratori realitzat, nivell d'escolarització, hàbits, actituds i habilitats socials, grups de relació, etc. Tanmateix, es detectaran les situacions d'especial risc o vulnerabilitat amb que els infants, adolescents o joves puguin trobar-se, com ara pernocta al carrer o infrahabitatges, abandonament de recursos residencials i centres d'acollida, desvinculació de possibles referents familiars, consum de tòxics, pràctica de la mendicitat, etc. En aquesta fase és crític l'establiment de vincles i un entorn de confiança adequat amb l'infant, adolescent o jove per a la progressió en tot el procés de treball.
- **Diagnòstic:** la informació recollida al contacte amb l'infant, adolescent o jove permetrà determinar si es tracta de menors nouvinguts sense vincles familiars o referents adults en situació de vulnerabilitat, menors acollits escapolits, joves que accedeixen al circuit de protecció de manera provisional, o bé joves que anteriorment han estat menors atesos a l'SDI. L'abordatge del cas específic és diferent segons la tipologia de destinatari i requereix un seguit d'actuacions i/o aplicació de protocols diferenciats per part dels professionals, i una derivació i coordinació amb els diferents serveis i recursos existents. I en cas necessari informe de risc per posar en coneixement de la situació a la DGAIA
- **Disseny del pla de millora:** aquest pla d'atenció estableix els objectius concrets, les actuacions a dur a terme amb una temporalitat definida, la identificació de recursos a activar i coordinar, i la confirmació del professional referent assignat. En el cas dels menors migrats sols que rebutgen la vinculació amb els sistema de protecció, les accions d'aquest pla d'entrada o retorn al sistema es consensuarà amb la DGAIA. Periòdicament es realitzarà la valoració del desenvolupament del pla de millora.
- **Comunicació i acords amb l'infant, adolescent o jove migrat sol:** suposa la informació als infants, adolescents o joves dels requeriments de la xarxa d'atenció de les característiques del servei, així com de les accions que impliquen. En la mesura del possible, les intervencions en el procés d'inserció socioeducatiu s'hauran de fer amb la participació de l'infant, adolescent o jove, tenint en compte les seves necessitats i expectatives, i amb una vessant de contraprestació, demanant-li que progressivament adquireixi compromisos i participació en el seu projecte d'atenció individualitzada.



- **Coordinació de serveis i acompanyaments:** s'elaboraran els informes pertinents sobre la situació del menor, es gestionaran les derivacions de l'infant, adolescent o jove cap als serveis de protecció o de la xarxa d'atenció i s'elaborarà la corresponent documentació. Es realitzaran els acompanyaments dels infants, adolescents i joves en l'ús dels recursos socioeducatius i en les situacions de derivació i compareixença als serveis que correspongui. Es comunicarà a la DGAIA la detecció dels menors contactats qu rebutgen la vinculació i en situació de greu vulnerabilitat. S'establiran els mecanismes de coordinació amb la resta de serveis i equipaments que formen part del circuit d'atenció a l'infant, adolescent o jove, i del circuit específic d'atenció als menors (centres d'acollida, recursos residencials, centres de dia i altres recursos socioeducatius...) i altres agents que puguin estar implicats en la intervenció (Serveis de Justícia, Mossos d'Esquadra, Guardia Urbana...).
- **Seguiment:** durant aquesta fase, s'establiran contactes periòdics amb l'infant, adolescent o jove per tal de valorar la seva evolució, se li faran propostes de treball, es realitzaran els acompanyaments necessaris i les coordinacions amb els serveis de referència de cada cas. En el cas de menors d'edat es faran actualitzacions periòdiques del seu estat i es comunicaran a la DGAIA.
- **Tancament d'expedient:** es produirà per derivació a altres serveis que resultin els indicats al cas concret, o bé per abandonament del destinatari del servei.
- **Intervenció en situacions de conflicte o risc al territori:** Atenció i assessorament a les demandes dels equips professionals i intervenció en situacions de conflicte i/o de risc en el territori, a nivell social i veïnal, en medi obert i en l'àmbit comunitari, en coordinació amb els serveis i agents corresponents que hi estiguin implicats. Es tracta d'un treball que serà coordinat amb altres serveis, a definir segons sigui el grau de complexitat de la situació, entre d'altres els serveis propis de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS), com ara el Servei de Gestió de Conflictes o Servei d'Inserció Social, entre d'altres, i amb abast des del disseny d'actuacions comunitàries, fins a la intervenció a l'espai públic en situacions de conflicte.

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1. Perfils professionals i funcions

Organitzativament, l'SDI estarà integrat pels serveis habituals i complementaris següents:

Els **serveis habituals** estan integrats per:

- **Direcció del Servei:** El dimensionament de recursos plantejat és de 3 professionals:
 - a) Direcció del Servei (1 professional).
 - b) Suport tècnic per a projectes específics (1 professional).
 - c) Suport tècnic a la Direcció (1 professional).



- **Servei d'Observatori, Prospecció i Intervenció Social:** aquest servei desenvolupa les activitats d'Observatori, Prospecció i Intervenció Social, tant amb els destinataris del servei, com en l'entorn comunitari. El dimensionament de recursos plantejats és de 16 professionals i respon a l'actual situació del fenomen a la ciutat, d'acord amb una ràtio estimada d'atenció social màxima de 30 usuaris per professional. L'evolució constant pot portar a requerir nous plantejaments per part de l'adjudicatària, que en tot cas hauran de ser proposats al/la Referent Municipal responsable del servei i aprovats per l'IMSS.

El servei estarà territorialitzat i l'adjudicatària plantejarà la proposta d'organització i distribució dels 2 equips que s'adeqüi a la realitat del fenomen a la ciutat, que haurà de ser validada per l'IMSS i haurà de respondre als següents requeriments:

- El servei disposarà de a figura de 2 coordinadors/es, 1 per a cadascun dels 2 equips territorials.
- El servei disposarà d'un total de 10 tècnics/ques d'intervenció social i 4 tècnics/ques amb titulació de psicologia, que es distribuïran en 5 i 2, respectivament, en cadascun dels 2 equips territorial.
- Tots els integrants dels equips realitzaran prospeccions, inclosos els que realitzin les funcions de coordinació dels equips, que seran responsables d'aglutinar la informació del territori assignat.
- L'activitat d'Observatori s'estructurarà entre els integrants del servei.

Els **serveis complementaris** estan integrats per:

- a) Servei d'Intervenció en Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI).
- b) Servei de Suport Jurídic
- c) Servei d'Interpretació

L'estimació dels costos salarials del personal que executarà el contracte es calcula en base al Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (codi de conveni núm. 79002575012007) per als anys 2013-2018 publicat en el DOGC el 7 de desembre de 2017, i també s'ha tingut en compte l'Acord parcial en classificació professional i actualització de taules salarials de l'esmentat Conveni de data 4 de maig de 2023 (publicat en DOG nombre 8938 de 16 de juny de 2023 com a Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni Col·lectiu.

A. SERVEIS HABITUALS

6.1.1. Direcció del Servei

a) La **Direcció del Servei** és responsable de liderar el servei, de dirigir els equips d'intervenció social, de la organització i coordinació de les actuacions d'aquests segons les condicions tècniques establertes en aquest plec i del compliment dels objectius del servei.



Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social o Educació Social (Treballador Social o Educador Social o equivalent o superior) amb perfil professional de l'àmbit dels serveis socials i experiència provada de 5 anys o més en serveis d'atenció en medi obert d'infants, adolescents i joves migrants sols.

Dedicació horària de 1.700 hores efectives .

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa

Per al bon desenvolupament de la coordinació del servei, serà necessari que aquest sigui dut a terme amb les **habilitats, capacitats i coneixements** següents:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Experiència en la intervenció social i en la gestió de polítiques públiques.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

Les seves **tasques** són les següents:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei, si és pertinent.
- Liderar i coordinar els equips que integren l'SDI, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Dirigir i supervisar els serveis dels equips i activitats d'aquests.
- Dirigir els equips de treball de l'SDI amb l'assignació de càrregues de treball i supervisió.
- Coordinar la flexibilitat dels equips, supervisada i autoritzada pel Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, per adaptar els recursos dels esmentats equips a les necessitats reals del territori.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des de la Direcció del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic corresponents.
- Planificar les rutes per fer la prospecció.
- Dirigir i supervisar l'atenció integral i de qualitat als usuaris.
- Dirigir i supervisar l'orientació correcta dels casos dels usuaris.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar els equips de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.



- Coordinació amb referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col.laboració.
- Elaborar i fer el seguiment i avaluació dels protocols de derivació als recursos existents.
- Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos i equipaments del servei (Control pressupostari, de personal i equipaments).
- Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Elaborar i supervisar l'elaboració per altres dels informes del servei.
- Avaluar i valorar l'impacte comunitari i a l'espai públic a partir de la informació recollida, directrius i supervisió en l'elaboració dels informes i projectes d'intervenció pertinents.
- Establir els criteris generals per a les intervencions socials comunitàries i a l'espai públic.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic i participar en aquelles comissions, taules i reunions de coordinació tècnica i amb operadors i el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Fomentar la mediació en els conflictes que es puguin produir i establir comunicació amb els Cossos de Seguretat, si escau.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.

b) El Suport tècnic per a projectes específics

El Suport tècnic per a projectes específics és responsable del disseny, implementació i seguiment dels projectes ja en funcionament i d'altres que es proposin i s'impulsin en coordinació, si escau, amb altres recursos, associacions, serveis i altres similars del territori, així com del seguiment i avaluació dels infants, adolescents i joves que hi participin.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social/Educació Social o equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials.

Dedicació horària: 1.700 hores efectives .

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.



- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Les seves **tasques** són les següents:

- Contacte i interlocució amb els actors del territori per a la generació de propostes, la seva valoració i posada en marxa de projectes comunitaris en els que participin les persones destinatàries del servei.
- Disseny dels projectes i implementació.
- Seguiment dels projectes amb avaluació del seu impacte mitjançant la generació d'indicadors específics a cada cas.
- Contacte amb la població objecte d'intervenció tant a nivell individual com grupal.
- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei, i valorar la idoneïtat i encaix de la seva participació al projecte.
- Seguiment dels infants, adolescents i joves participants al projecte, fent valoració i diagnòstic per avaluar l'impacte en el seu itinerari de recuperació.
- Realització d'acompanyaments i gestions amb infants, adolescents i joves.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Realitzar les actuacions de coordinació necessàries amb els recursos/serveis activats.
- Registre de l'evolució qualitativa i quantitativa de la població objecte d'intervenció participants als projectes.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts (consulta i introducció de dades al SIAS) i elaborar els informes socials necessaris.
- Atenció immediata en situacions d'urgència.
- Mantenir i alimentar les bases de dades que contenen la informació i els indicadors del servei en tots els nivells d'intervenció.
- Elaborar els mapes del servei (actors, actius al territori...).
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenientes.

c) El Suport tècnic a la Direcció

El Suport tècnic a la Direcció és responsable de la gestió de les activitats delegades per la Direcció del servei. Proporciona primera atenció als destinataris del servei que s'apropen a la seva ubicació, suport en l'actualització i manteniment dels indicadors del servei i les bases de dades, elaboració d'informes d'activitat del servei, informes per altres serveis i recursos en



coordinació, atenció i proposta de respostes de queixes i suggeriments, registre i seguiment d'incidències d'activitat i de manteniment, i d'altres que se li deleguin.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social/Educació Social o equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials.

Dedicació horària: 1.700 hores efectives .

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i proactivitat.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Les seves **tasques** són les següents:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei, i primera atenció a aquells que s'adrecen a les instal·lacions del servei.
- Suport en l'activació de mòduls de serveis complementaris.
- Realitzar informes i actuacions de coordinació delegades amb altres serveis i recursos en coordinació.
- Responsable del registre de queixes i suggeriments i de l'elaboració de propostes de respostes.
- Suport en la gestió de les incidències d'activitat del servei i del registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels Serveis Socials.
- Suport en la gestió d'incidències de manteniment de les instal·lacions i coordinació amb DSSIIEP.
- Suport en l'actualització i manteniment dels indicadors del servei.
- Elaboració d'informes d'activitat del servei.
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.



- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenients.

6.1.2. Servei de d'Observatori, Prospecció i Intervenció Social

Responsable de l'execució de les tasques d'observatori, prospecció i de detecció, així com d'intervenció d'àmbit social tant en els casos detectats i assignats, com a nivell comunitari a l'espai públic. Tal com s'indica a l'inici d'aquesta clàusula 6.1, cada equip d'aquest Servei d'Observatori, Prospecció i Intervenció Social comptarà amb un coordinador/a que liderarà l'equip assignat, coordinarà les seves tasques i substituirà a la Direcció del Servei en els casos de permisos, vacances, baixes...d'aquesta.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social/Educació Social o equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials. Com a mínim quatre dels/les integrants del servei seran Graduat/Tècnic superior en Psicologia.

Dedicació horària:

- **De Tècnics amb funcions de coordinació:** 3.400 hores efectives .
- **De Tècnics:** 18.684,68 hores efectives .
- **De Tècnics en psicologia:** 7.473,87 hores efectives .

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa (per a les funcions de coordinació d'equip)

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat (integrants dels equips)

a) Tècnics/ques amb funcions de coordinació: **Coordinador/a Territorial**

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació dels equips.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.



- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Les seves **tasques** són les següents:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei.
- Liderar i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió de l'equip de l'SDI del territori assignat, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Direcció i supervisió dels serveis de l'equip assignat i activitats d'aquest.
- Dirigir l'equip de treball amb l'assignació de càrregues de treball, planificació de torns, organització de vacances i supervisió. Quan s'estimi necessari per requeriments del servei, podran participar als torns de prospeccions.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des de la Direcció del Servei corresponents.
- Direcció i supervisió de l'atenció integral i de qualitat als usuaris del servei.
- Direcció i supervisió de la orientació correcta dels casos dels usuaris del servei.
- Proporcionar suport i orientació a professionals dels equips assignats en els casos complexos i incidències.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Coordinació i assistència a les reunions establertes amb referents dels districtes, d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col.laboració.
- Elaborar i fer el seguiment i avaluació dels protocols de derivació als recursos existents.
- Supervisar la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents (consulta i introducció de dades al SIAS).
- Col.laborar en l'elaboració per altres dels informes del servei.
- Impulsar l'ampliació del mapa d'actors al territori, donant a conèixer el servei i establint relacions duradores amb contacte habitual que els permetin treballar proactivament.
- Avaluat el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir, quan correspongui, a les reunions de seguiment del servei amb el Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic i participar en aquelles comissions, taules i reunions de coordinació tècnica i amb operadors i el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Assumir les tasques que corresponen a la Direcció del Servei quan aquesta no es trobi en situació operativa (Vacances, baixes, permisos i altres supòsits).



- Proporcionar cobertura d'urgències fora del seu horari habitual mitjançant l'establiment de torns amb la Direcció i altre Coordinador/a Territorial.

b) Integrants dels equips: tècnics/ques i tècnics/ques en psicologia

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Les seves **tasques** són les següents:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei.
- Realitzar les tasques de prospecció i detecció d'infants, adolescents i joves a l'espai públic.
- Anàlisi de les demandes d'actuació i elaboració de les propostes d'intervenció.
- Contacte amb la població objecte d'intervenció tant a nivell individual com grupal.
- Anàlisi diagnòstic i disseny de plans de treball amb els infants, adolescents i joves.
- Realització del seguiment dels infants, adolescents i joves i elaboració de sistemes d'avaluació.
- Realització d'acompanyaments i gestions amb infants, adolescents i joves.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Realitzar les actuacions de coordinació necessàries amb els recursos/serveis activats.
- Coordinació amb la xarxa de serveis per tal de: intercanviar informació, acords sobre pautes d'acció educativa, terminis temporals, etc.
- Recollida sistematitzada d'informació sobre les persones i grups contactats, així com de l'entorn territorial en què es desenvolupa la seva activitat.
- Mediació en situació de conflictes, negociació comunitària, arribada a acords entre grups i seguiment de l'evolució d'aquests.
- Disseny d'accions comunitàries en situació de crisi i alarma social.
- Registre de l'evolució qualitativa i quantitativa de la població objecte d'intervenció i de les situacions d'emergència que cal prevenir en el conjunt dels territoris en els que s'ha actuat.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts (consulta i introducció de dades al SIAS) i elaborar els informes socials necessaris.



- Atenció immediata en situacions d'urgència.
- Mantenir i alimentar les bases de dades que contenen la informació i els indicadors del servei en tots els nivells d'intervenció.
- Elaborar els mapes del servei (actors, actius al territori...).
- Analitzar tota la informació rebuda per valorar dinàmiques, tendències i altres fenòmens emergents.
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenients.

Les **tasques addicionals dels tècnics/ques en psicologia** són les següents:

- Aportar el coneixement específic en l'àmbit de la psicologia per a detectar i valorar possibles malestars i/o afectacions psicològics de les persones usuàries del servei
- Proposar i desenvolupar accions encaminades al seu abordatge conjuntament amb la resta d'integrants del servei, si escau.
- Assessorar i orientar la resta de tècnics/ques integrants dels equips.

B. SERVEIS COMPLEMENTARIS

6.1.3. Servei d'Intervenció en Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI)

A banda de l'anterior servei, permanent i habitual, es preveu per si cal que s'activin **serveis complementaris** quan circumstàncies excepcionals ho requereixin, de manera temporal i només a requeriment del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

Es tracta del **Servei d'Intervenció de Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI)** com a servei no permanent per atendre demandes d'intervenció amb una temporalitat definida i a activar de manera suplementària als serveis permanents, **sense detreure'n recursos**.

Aquest servei es defineix com a una **actuació complementària** a les actuacions ordinàries de l'SDI i per a actuacions en intervencions dissenyades fruit de **situacions excepcionals**. S'entén per situació excepcional aquella que pel seu abast i impacte requereix d'un **augment d'intensitat d'intervenció** per atendre als destinataris del servei i l'entorn comunitari en el que es troben, que l'actuació ordinària de l'SDI no està en disposició de proporcionar de manera suficient. Serien situacions excepcionals:

- **La concentració sobrevinguda i localitzada en alguna zona de destinataris del servei i l'augment en l'ús intensiu de l'espai públic** que altera així la convivència i la cohesió social de l'entorn comunitari, **que necessita atenció immediata**.
- **Un fluxe anormalment elevat de destinataris del servei a l'espai públic** (menors nouvinguts, escapolits de centres i/o joves sense vincles familiars o referents adults) que requereixi fer intervenció d'alta intensitat.



L'**activació del servei** es realitzarà des de la direcció municipal i atenent al caràcter d'excepcionalitat de la situació. El servei complementarà l'actuació de l'SDI i serà planificat, coordinat i avaluat per la Direcció de l'equip de l'SDI. Com a tal servei complementari, el SIDAI comptarà amb una qualificació i estructura organitzativa igual que els serveis permanents ordinaris, i també els integrants dels equips hauran de tenir com a mínim la mateixa titulació, habilitats, capacitats i coneixements que els del servei permanent i ordinari.

L'activació de professionals per a la realització de aquest servei es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El **mòdul de referència mínim serà de 8 hores de professional**. Serà responsabilitat de la direcció municipal la valoració de l'activació d'aquests professionals. Per tant, cal considerar que independentment del personal establert per a la prestació del servei habitual, es podran activar en funció de les necessitats una i més unitats del modul següents:

Mòduls de Servei d'Intervenció en Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI): **350 unitats a l'any**.

6.1.4. Servei de Suport Jurídic

El Servei de Suport Jurídic és responsable de l'assessorament jurídic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per l'SDI per als usuaris i de l'atenció jurídica directa de les persones usuàries del servei, específicament en els àmbits d'estrangeria i penal.

Titulació: Llicenciatura o Grau en Dret o equivalent.

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que el Servei de Suport Jurídic del servei estigui ocupat per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** següents:

- Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Experiència en els àmbits d'estrangeria, penal i laboral.
- Capacitat per treballar en equip i per cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.
- Capacitat pedagògica.
- Disposició per atendre en medi obert, si és necessari.

Les seves **tasques** són les següents:

- Assessorar jurídicament als usuaris.
- Participar en la part amb vessant jurídica dels plans de treball socioeducatius, orientant a la resta de membres de l'equip en la intervenció individual.
- Tramitar de manera integral els processos d'estrangeria i penals, incloent acompanyaments i fer seguiment dels processos.



- Orientar, assessorar i acompanyar jurídicament els procediments jurídics de les empreses i entitats que gestionen recursos d'inserció per a usuaris del servei.
- Impartir formació i elaborar documents de divulgació de normativa i procediments d'estrangeria i/o penal a petició de la Direcció corresponent de l'IMSS.
- Fer seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Proposar millores a la direcció del servei.
- Participar activament a les reunions d'equip i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.

L'activació de professionals per a la realització d'aquest servei es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El **mòdul de referència mínim serà de 2 hores de professional**. Serà responsabilitat de la direcció municipal la valoració de l'activació d'aquests professionals. Per tant, cal considerar que independentment del personal establert per la prestació del servei habitual, es podran activar en funció de les necessitats una i més unitats del modul següents:

Mòduls de Servei de Suport Jurídic: **1.000 unitats a l'any**.

6.1.5. Servei d'interpretació

El Servei d'interpretació proporciona eines i recursos de treball intercultural als professionals del servei per facilitar la comunicació i les relacions amb persones i col·lectius atesos amb diferents cultures d'origen.

Les dificultats de comunicació pel desconeixement de les llengües oficials a Catalunya d'algunes de les persones ateses pel servei fa difícil l'atenció social per part dels professionals del servei, i per això cal disposar del servei d'interpretació de la llengua de la persona usuària, amb la finalitat de poder comprendre i ser compresos per les persones usuàries del servei.

El Servei d'interpretació ha d'incloure la interpretació en **llenguatge de signes**.

El servei consisteix en l'activitat d'intèrpret a l'entrevista del professional amb la persona atesa. La interpretació també es podrà dur a terme en accions grupals i en acompanyaments als professionals amb la persona usuària en gestions imprescindibles.

L'intèrpret ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei. Realitzarà per tant una traducció fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-usuari com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts.

L'activació de professionals per a la realització d'aquest servei es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El **mòdul de referència mínim serà d'1 hora professional**. Serà responsabilitat de la direcció municipal la valoració de l'activació d'aquests professionals. Per tant, cal considerar que independentment del personal establert per la prestació del servei habitual, es podran activar en funció de les necessitats una i més unitats del modul següents:

Mòduls de Servei d'Interpretació: **220 mòduls unitats a l'any**.



L'empresa adjudicatària podrà subcontractar el Servei d'Interpretació.

L'empresa adjudicatària garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets i traductors.

6.2. Horaris de prestació, distribució del temps i ubicació del servei

S'estableixen **dues franges horàries** per als professionals:

- Horari diürn: de 8.00 a 22.00 h.
- Horari nocturn: de 22.00 a 03.00 h.

amb una dedicació de 38,5 hores setmanals (37,95 hores efectives en una setmana estandard de cinc dies laborables).

Aquests horaris es podran modificar en funció de les necessitats del servei.

Els horaris dels diferents serveis de l'SDI s'apliquen d'acord amb les funcions definides:

- **Direcció i Coordinació del Servei**
 - **Horaris:** De dilluns a divendres, en horari diürn (inclou un mínim de dues tardes), amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i de caps de setmana, per si es requereix una intervenció d'urgència.
- **Equips del Servei de d'Observatori, Prospecció i Intervenció Social**
 - **Horaris:** De dilluns a divendres, en horari diürn (70% de la jornada) i horari nocturn (30% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció d'urgència.
 - **Estimació de la dedicació:**
 - 30% hores d'observatori, prospecció i vinculació.
 - 35% hores d'atenció social individual i grupal (en medi obert i/o equipament). Inclou els acompanyaments com a part del Pla de treball.
 - 15% treball comunitari.
 - 10% hores de documentació (enregistrament, informes i traspàs d'informació).
 - 10% hores de reunions i coordinacions

La **planificació dels horaris** i itineraris correspon a la Coordinació del Servei, que incorporarà les permanències del cap de setmana i les comunicarà mensualment. Qualsevol necessitat o situació emergent produirà una replanificació, que es comunicarà amb la major antelació possible als equips d'intervenció corresponents.

Les actuacions a l'espai públic s'abordaran sempre com a **mínim per 2 professionals** (en parella, de manera rotatòria), per tal d'augmentar la qualitat de la intervenció en permetre detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig. Cal tenir en compte que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren a l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.



6.3. Supervisió, reciclatge i formació permanent

L'adjudicatària garantirà la **supervisió, el reciclatge, la formació permanent, i el suport tècnic del seu personal** per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

L'adjudicatària garantirà, mitjançant la proposta de formació, una metodologia comuna a tots els equips de treball que integren el Servei. Igualment, l'adjudicatària comunicarà al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació contínua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

Per al cas de noves incorporacions de professionals al servei, l'adjudicatària realitzarà un pla d'acollida que garantirà que totes aquelles persones que s'incorporin a l'execució del contracte, a més de comptar amb la titulació requerida i la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions, coneixen abastament el servei, els seus objectius, destinataris, flux, estructura, metodologia, coordinació amb els ens municipals i d'altres administracions, així com les característiques i eines del seu lloc de treball, i l'entorn que emmarca l'activitat del servei.

D'altra banda, la supervisió constitueix un espai per millorar les capacitats i habilitats professionals mitjançant la reflexió, el pensament compartit i l'autocura. La supervisió permet als professionals abordar les situacions i vivències pròpies derivades de la intervenció social que realitzen i compartir casos, per la qual cosa millora l'eficàcia dels equips professionals a l'hora d'atendre situacions complexes. L'adjudicatària realitzarà un mínim de 12 sessions de dues hores de durada de supervisió amb els professionals del servei.

6.4. Altres recursos en coordinació amb el servei

A més, l'SDI treballa coordinadament amb altres serveis, administracions i entitats, com ara:

- **DGAIA**, amb un protocol de presentació d'informes de derivació i, en casos específics, d'informes de situació.
- **Fiscalia de menors, Cossos de seguretat (GUB i CME), Oficina d'Atenció al Menor**, amb un protocol de compareixença dels menors nouvinguts detectats i de traspàs d'informació en casos d'elevat risc social.
- Serveis de **Justícia Juvenil**.
- **Districtes** de l'Ajuntament de Barcelona.



- **SGC (Servei de Gestió de Conflictos):** Actua a nivell comunitari per prevenir i abordar situacions que generen alarma social o incideixen en la convivència, entre elles les associades a la presència de MMNA i ex-MMNA a l'espai públic.
- **SASSEP (Serveis de Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic), SIS (Servei d'Inserció Socials) i SAIER (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats):** serveis municipals generalistes d'atenció a població adulta (i famílies), entre els quals hi ha nouvinguts i ex-tutelats majors de 18 anys que es troben en situació de vulnerabilitat.
- **Serveis d'atenció social a persones sense llar:** els joves en situació de carrer o infrahabitatge poden accedir als serveis i recursos destinats a l'atenció de persones sense llar: CPA, CRI Maria Feixa, CRAB Llar d'Oportunitats, altres serveis residencials temporals per a persones sense llar, Menjadors, Serveis d'Higiene, Centres de Dia, etc.
- **Barcelona Activa.**
- **Agència de Salut Pública de Barcelona.**
- **ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona,** els centres d'acollida del circuit de protecció, els centres de Justícia juvenil i els recursos i entitats de formació, per tal de fer el seguiment individualitzat dels casos en medi obert.
- **Dar Chabab:** Centre de Dia per a joves majors de 18 anys, ex-tutelats o no gestionat pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
- **Xarxa de Joves de Barcelona:** aglutina serveis per ex-tutelats i joves vulnerables prestats per administracions (CSSB, Generalitat i AjBCN) i la trentena d'entitats que en formen part, impulsat pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
- **Entitats socials:** Casal dels Infants, Creu Roja, EICA, ACCEM, ACISI, Iniciatives Solidàries, Càritas, Superacció, etc.
- **Altres ens** relacionats amb la intervenció de l'SDI.

CLÀUSULA 7. INFRASTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS

7.1. Infraestructura

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es farà majoritàriament en medi obert donada la seva naturalesa i, per a les tasques de coordinació dels serveis i de realització d'informes, en local de titularitat municipal. El Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic aportarà per a l'execució d'aquest contracte el mobiliari, equipaments i materials d'ofimàtica que s'utilitzaran al local de titularitat municipal, situat al carrer Casp 126 de Barcelona, i que es relacionen a l'ANNEX 2.

Amb relació a la infraestructura i recursos materials:

- Són atribució, responsabilitat i competència de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.



- L'adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons l'inventari realitzat. L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de vigència d'aquest contracte, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, el material i els aparells en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

7.2. Altres recursos necessaris per la prestació del servei

- Seguint els protocols establerts, i amb l'autorització del/la Referent Municipal, l'adjudicatari facilitarà **suport individual en concepte d'allotjament, desplaçament, alimentació, adquisició de medicació urgent i d'altres que es puguin considerar imprescindibles**. L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats. En el cas de gestió inapropiada, la/el Referent Municipal podrà demanar a l'adjudicatària la restitució de l'import. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, les afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria.
- Les formes de comunicació a la franja d'edat diana del servei passa pels dispositius mòbils i presenten característiques que podrien afavorir la difusió, la immediatesa, la vinculació i la proximitat amb el servei i així millorar la vulnerabilitat relacional dels infants, adolescents i joves migrats sols i les oportunitats d'oferir-los alternatives. Aquest fet justifica, juntament amb la necessitat d'elaborar materials diversos de difusió del servei, la provisió per a despeses derivades del disseny i producció d'elements comunicatius en format paper i/o digital, inclosos els productes destinats a les xarxes socials. Les despeses derivades d'aquest concepte, un cop justificades per l'empresa adjudicatària, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa.

7.3. Sistemes d'informació i transmissió

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

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

- Un **Software propi o contractat a un tercer** que garanteixi l'emmagatzematge de la informació de l'activitat, la consulta i anàlisi de la mateixa i la generació d'informes mapificats i altres informes tipus sobre l'activitat del servei. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte i haurà de tenir carregades les dades del servei proporcionades per l'adjudicatària sortint. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària desenvolupar el procés de càrrega d'aquestes dades.. Mentre aquest sistema no estigui en funcionament, la informació mínima que es generi fruit de l'activitat del servei i que indiqui el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic generada per l'activitat del servei es recollirà en un suport alternatiu, provisional i adequat.



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

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

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei.
 - Enregistrament de les dades relatives a la població atesa.
 - Generació d'indicadors, informes i cartografia temàtica.
- Aquest software es complementarà amb **dispositius mòbils** fàcilment transportables i lleugers, equipats amb un sistema de posicionament global assistit (GPS) que tinguin una capacitat de processament i emmagatzematge adequats. Aquests dispositius hauran de permetre l'enregistrament de dades en l'aplicació de l'adjudicatària, l'elaboració d'informes "in situ" i disposar d'una resolució suficient per treballar adequadament amb mapes i eines cartogràfiques. Així mateix, hauran de permetre navegar per internet, realitzar/rebre trucades i disposar de càmera per a generar arxius d'imatge (fotos i vídeos) de qualitat adequada, inclòs en zones amb poca il·luminació. La seva bateria haurà de tenir una autonomia mínima de 24 hores.

El requeriment inicial és que cada professional del servei (total 19) disposi d'un dispositiu mòbil. En cas de produir-se un increment de personal adscrit al Servei, caldrà adaptar la quantitat de dispositius mòbils al nou nombre de professionals. L'adjudicatària haurà de presentar, abans de l'inici del contracte, la proposta de dispositiu mòbil que facilitarà al personal que ha d'executar el contracte per a la seva aprovació per l'IMSS, que comprovarà que els dispositius compleixen els requeriments esmentats.

7.3.1. Requisits funcionals del sistema d'informació

L'aplicació informàtica de gestió de l'empresa adjudicatària contindrà tota la informació (alfanumèrica però també arxius inclosos els arxius d'imatge) relativa a l'encàrrec del Servei, tant pel que fa a l'atenció individual, com a la grupal i la comunitària.

Igualment, incorporarà la informació, quantitativa i qualitativa, relacionada amb els espais d'intervenció, les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, les rutes de prospecció realitzades, les queixes i els suggeriments rebuts, les incidències que es puguin produir, etc.

Aquesta informació haurà de ser suficient, com a mínim, per a donar compliment als requeriments que es desprenen de l'objecte del contracte amb relació a l'elaboració dels indicadors de prospecció i d'activitat, tant pel que fa a la intervenció social com a la tasca d'observatori.



7.3.2. Requisits d'accés i disponibilitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei, almenys, en l'horari d'atenció del servei. Caldrà que l'empresa adjudicatària disposi d'un pla de contingències, que garanteixi que en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui realitzar l'enviament de les dades mitjançant un sistema alternatiu.

7.3.3. Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris

L'adjudicatària haurà de garantir:

- Un **sistema de suport i gestió d'incidències** del sistema d'informació per als professionals usuaris de l'aplicació.
- La **formació** per utilitzar l'aplicació s'haurà de proporcionar durant el primer mes de posada en marxa del contracte a tot el personal que hagi de fer ús de l'aplicació (inclòs personal municipal referent del servei). L'IMSS podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant al servei i nou personal municipal. Així mateix, si l'empresa adjudicatària detecta poc coneixement de l'aplicació o incidències derivades d'un ús incorrecte de la mateixa, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte de l'IMSS i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.
- En cas de baixa d'un professional o canvi de referència professional, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs de casos al nou professional.

A requeriment del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, i una vegada estigui implementat el sistema d'informació dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, i el posarà a disposició de l'IMSS. Caldrà anar actualitzant aquest tutorial quan es realitzin modificacions en el sistema d'informació.

7.3.4. Requisits d'integració i model de relació

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS podria requerir a l'adjudicatari la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius. En tot cas, i des de l'inici del contracte, el servei ha de registrar, a banda de a l'aplicació pròpia de l'adjudicatària, al sistema municipal propi dels serveis socials (SIAS o altres que es puguin desenvolupar en el futur), almenys, la informació individual de les persones majors d'edat ateses sempre i quan es disposi de la informació suficient i s'hagi iniciat una referència social.

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

Aquestes integracions podrien ser directes entre les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades mitjançant processos periòdics de regularització. Amb aquesta



finalitat, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona responsable de l'àmbit tecnològic com a interlocutor per al procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació, així com el contacte (telefònic i/o per e-correu) per a la gestió de les incidències que es puguin produir en aquest procés d'integració.

Mentre no es disposi d'aquesta integració dels sistemes d'informació o de les dades del servei, l'empresa adjudicatària haurà de proveir la informació necessària per a la correcta gestió del Servei i la comprovació de la qualitat.

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

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

Tant el software propi com les passarel·les i connexions informàtiques caldrà que es construeixin tenint en compte els requeriments de seguretat que dictaminí l'IMI.

Entre els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de l'IMI es definirà la connectivitat més òptima per a la prestació del servei. Les adaptacions necessàries al sistema d'informació en aquest sentit aniran a càrrec de l'adjudicatària.

Durant l'execució del contracte l'IMSS té previst interioritzar en l'aplicació municipal una part de la funcionalitat que inicialment és responsabilitat de l'aplicació de gestió. L'IMSS podrà requerir a l'empresa adjudicatària que realitzi les adaptacions necessàries en la seva aplicació de gestió i en les integracions entre ambdues aplicacions per tal d'adequar-se a aquest nou escenari. Els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de l'IMI definiran conjuntament el canvis a realitzar i es construiran tenint en compte els requeriments que dictaminí l'IMI. Les adaptacions necessàries en aquest sentit sobre l'aplicació de gestió aniran a càrrec de l'adjudicatària.

El sistema d'informació (software) propi del que disposarà l'adjudicatària assumirà la recollida de totes les dades del servei i proporcionarà les que es considerin necessàries a les aplicacions municipals amb una periodicitat mínima mensual. S'entén que el registre, l'actualització i la sincronització amb periodicitat mensual suposa que com a màxim el dia 10 de cada mes estigui disponible tota la informació del mes immediatament anterior.

7.4. Gestió de les dades

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la lleis de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatari es compromet a col·laborar amb IMSS per a



promoure la gestió ètica i la seguretat i privadesa de les dades dins del marc del contracte, per a prendre decisions basades en l'evidència i per a permetre la reutilització de la informació del sector públic i la difusió de dades obertes.

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

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

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

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte així com les Dades dels Serveis, i a subministrar-les només al personal autoritzat per l'Administració Municipal. L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a entregar a l'Ajuntament, en un període no superior a dos mesos després de la finalització, aquelles Dades dels Serveis que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

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

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'Ajuntament, i garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal
- Informar a l'Ajuntament sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.



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

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

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

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

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

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



CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

L'adjudicatària designarà una persona referent d'empresa per al seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest plec.

Igualment, l'adjudicatària haurà de disposar a la seva pròpia estructura organitzativa, d'una persona referent de tecnologia per donar resposta a les necessitats tecnològiques plantejades pel Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic a la informació i dades del servei i els sistemes tecnològics per a la seva gestió, així com per al desenvolupament de projectes d'innovació.

La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i el/la director/a del servei assistiran a totes les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

9.1. Infraestructura

Pel que fa a la infraestructura i el manteniment del local, totes les despeses de manteniment correran a càrrec de l'IMSS des de l'inici del contracte.

L'adjudicatària es compromet a:

- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- L'adjudicatària assumirà el manteniment, reparació i reposició del material informàtic, excepte l'inventariat per l'Ajuntament, tant de hardware com de software.
- Tanmateix, l'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, i serà responsable de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.
- L'adjudicatària es farà càrrec del material d'oficina (excepte el paper per imprimir, material amb logos municipals i el tòner per les impressores).
- L'IMSS assumirà les despeses dels subministraments d'aigua, electricitat, neteja, manteniment, telefonia fixa.



- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS, podrà dur a terme els controls i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u omissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- L'adjudicatària està obligada a efectuar un ús diligent dels béns i no utilitzar-los ni destinar-los a finalitats altres que les previstes en aquest plec o a les que corresponen si no n'hi ha, a la naturalesa dels propis béns i retornar-los, en el termini de la vigència de la cessió, l'edifici o local, les instal·lacions, el material inventariable i altres aparells i elements de l'establiment en perfecte estat i funcionament i segons l'inventari realitzat.
- L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals de l'equipament durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

9.2. Personal

- Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i es compromet a substituir les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars, en 72 hores, dels tècnics/ques i dels tècnics/ques en psicologia. La tasca de Direcció del servei durant les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars de la persona titular, s'assumirà per part d'un dels dos coordinadors d'equip del servei.
- Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.



- L'adjudicatària, definirà equips interdisciplinaris, i vetllarà per la homogeneïtat en els horaris, condicions d'execució de les seves tasques i responsabilitats per tal d'afavorir el treball interdisciplinari i igualitari.
- Garantirà la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- El personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest plec per a cadascun dels serveis integrants de l'SDI.
- El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 6 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 6 mesos establert en el PPTPes considera falta lleu d'acord amb l'apàrtat 26.1.3 de la Memòria Justificativa.
- Almenys el 20% del personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement de les llengües anglesa, francesa i/o àrab, per tal de facilitar la comunicació amb les persones objecte del servei.
- Tot el personal assignat a l'SDI disposarà de la certificació negativa del *Registro Central de Delinquentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos* des de l'inici de la prestació del servei, d'acord amb el que s'estableix a la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor. A aquests efectes, l'adjudicatària del concurs haurà de presentar, juntament amb cada contracte de personal, el certificat d'antecedents penals i declaració jurada de no haver estat condemnat per cap dels delictes esmentats en cap altre país.
- Un cop iniciat el contracte, l'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a l'execució del contracte, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta utilització dels sistemes d'informació. S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats en funció del perfil i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS tots els plans formatius.
- Aportar a l'IMSS la documentació relativa al personal adscrit habitualment al servei (plantilla inicial, contractes, titulacions, documents de subrogació signats si s'escau, moviment mensual d'incidències de treballadors en relació a vacances, permisos o baixes; relació nominal de treballadors (RNT) i relació de liquidació de cotitzacions, declaració responsable de l'empresa certificant la idoneïtat del personal substituent del personal habitualment adscrit al servei en termes de adequació a llei, categoria professional ajustada



a aquest plec i titulació adient). Aquesta documentació s'aportarà a l'inici del contracte o amb posterioritat atenent a la seva naturalesa. L'adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.

- L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.
- L'adjudicatària, si rep demandes de formació en pràctiques directament, es compromet a presentar un projecte amb aquest efecte al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic per tal que sigui aprovat. L'establiment de convenis amb entitats i/o institucions per fer pràctiques de professionals dins dels serveis, correspon a l'adjudicatària, amb un màxim d'un professional per any, i haurà de comptar amb l'autorització de l'IMSS.
- L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.
- En concret, és responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i amb aquesta finalitat disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.
- Comunicar per escrit al DSSIIEP qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'adjunta el protocol de comunicació d'incidències a l'ANNEX 3 i el protocol de Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials a l'ANNEX 4 i que es comunicarà al/a la referent municipal del servei segons l'annex. La comunicació mitjançant l'ús d'aquests annexos s'efectuarà per part del personal adscrit al contracte i que, tanmateix, per part del/de la referent municipal del servei es farà l'oportuna comunicació a "IMSS Prevenció de Riscos Laborals" per tal d'efectuar tota la traçabilitat del procediment.
- Amb relació al formulari d'Informe de Coneixement de Residència (ICR) de Padró Municipal, l'adjudicatària s'adequarà als models que el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic faciliti i a les seves instruccions per a la complimentació i signatura.
- El personal ha de disposar d'una identificació en suport físic conforme formen part d'un servei municipal. És responsabilitat de l'adjudicatària emetre la targeta amb la que han d'anar identificats segons la normativa gràfica municipal, que facilitarà el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.



CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

El Responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb periodicitat mensual amb el/la Responsable Municipal designat/da per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts. Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

10.1. Informes

L'adjudicatària haurà de presentar al/la responsable municipal designat/da, almenys en format electrònic, com a mínim:

- Dins dels deu primers dies de cada mes, i amb referència a l'activitat del mes immediatament anterior:
 - Informe de l'activitat prospecció: itineraris, freqüències, localització de persones i espais de trobada a nivell territorial (districte, barri, espais públics), identificant fluxos i concentracions, desplaçaments, i tendències detectades, nombre de persones detectades i perfil de les mateixes (sexe, franges d'edat, país d'origen, etc.), característiques de l'entorn, etc.
 - Informe mensual d'activitat del servei, amb indicadors d'activitat: demandes activades, evolució de demandes actives, demandes tancades i resultats, activitats d'assessorament a altres serveis municipals, casos oberts, casos atesos, perfil atès (distribució per sexe, franges d'edat, país d'origen, problemàtica principal detectada, etc.), accions realitzades, contactes, intervencions, recursos activats, serveis coordinats, casos tancats i i motius de tancament, i observacions d'aspectes rellevants.
 - Fitxes per les taules o espais de relació del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
 - Registre mensual d'incidències produïdes al servei.
 - Registre de queixes i suggeriments del servei (sense que aquesta presentació es pugui considerar substitutiva de la immediata comunicació a l'IMSS de fets greus).

Sempre que sigui possible la informació es presentarà estructurada de major a menor nivell d'agregació per tal de poder analitzar les dades de forma global i específica. L'ANNEX 5 mostra, a títol orientatiu, una proposta de guió d'informe.

- Abans de la finalització del mes de febrer la Memòria anual del Servei de l'any anterior, s'gona el guió i continguts que indqui el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
- Altres informes específics, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic sobre el servei objecte d'aquest contracte inclosos informes especials sobre funcionament del servei, zones de



més vulnerabilitat i d'altres, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que s'estableixin.

10.2. Indicadors

L'adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica que contemplarà, com a mínim, els següents camps d'informació dels diferents tipus d'intervenció:

A títol orientatiu i com a mínim, l'aplicació informàtica contemplarà els següents camps d'informació dels diferents tipus d'intervenció:

- **Informació de la intervenció individual:** nom i cognoms, gènere, tipus i número de document d'identitat, data de naixement, país de procedència, data d'arribada a Espanya i a Barcelona, data de detecció, dates d'alta i de baixa de la intervenció, dades de contacte (número de telèfon, e-correu...), tipus d'intervenció, nom de la persona referent del cas si escau, relació amb els sistemes espanyols de protecció a la infància i l'adolescència, número de protecció si escau, codi SIAS si escau, dades diagnòstiques i/o indicàries de salut orgànica (núm. de targeta sanitària, CAP de referència, malalties, plans de medicació...) i salut mental, hàbits d'higiene i consum de substàncies, existència de discapacitats, situació residencial, situació jurídica i administrativa (situació documental, existència de decrets, causes i/o faltes...), relació amb altres serveis d'atenció públics i/o privats, data i descripció de les accions realitzades en el procés d'atenció (tramitacions, acompanyaments, orientacions, participació en sessions grupals i/o comunitàries, coordinacions realitzades amb altres serveis, ajuts econòmics atorgats...), documentació escanejada relacionada en el cas.
- **Informació de la intervenció grupal i comunitària:** data i hora de les sessions, tipus i descripció de la sessió, llistat de participants, llistat d'accions relacionades, data, tipus i descripció de les coordinacions relacionades amb els agents del mapa d'actors de l'SDI.
- **Informació de la intervenció territorial:** data i hora de la prospecció, nom dels professionals prospectors, llistat d'espais prospectats amb detall de zones d'especial interès, valoració dels impactes dels diferents espais relacionats amb la població diana, número de deteccions i contactes realitzats amb individus de la població diana i llistat d'individus detectats i/o contactats si escau, informació qualitativa pertinent si escau.

L'aplicació del servei, doncs, incorporarà la informació necessària de la qual extreure els diferents indicadors de prospecció i d'activitat que defineixi el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, que a tall d'exemple podrien ser:

- Número i llistat de les compareixences de persones menors d'edat migrades soles davant del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, en el període considerat.
- Número de persones ateses pel Servei, amb segregació de les dades per edat i/o franja d'edat, gènere, país de procedència, situació documental, de salut, jurídica i residencial, vinculació al sistema de protecció a la infància i l'adolescència, ruta migratòria seguida, etc., en el període considerat.



- Número, llistat i mapificació d'espais en què intervé el Servei, amb segregació segons la tipologia de la intervenció i indicació dels tipus d'impactes que s'hi donen, en el període considerat.
- Mapificació de les rutes de prospecció efectuades pels diferents professionals del Servei, en el període considerat.
- Número i llistat de les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, segregades segons llur tipologia, en el període considerat.
- Número de persones del col·lectiu diana detectades durant i resultat de la possible intervenció desplegada amb elles durant la tasca de prospecció, en el període considerat.
- Número dels contactes i/o coordinacions realitzades amb les famílies en origen del col·lectiu diana segons la tipologia, en el període considerat.
- Dades dels recursos implicats en la intervenció, resultats de la intervenció, origen de les demandes d'intervenció rebudes, treball comunitari i actors implicats.

10.3. Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments són l'opinió de les persones usuàries del servei i altres actors sobre el seu funcionament. La persona que expressa la queixa espera una resposta de la Direcció del servei, i l'adjudicatària d'habilitar un sistema de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments que doni compliment als següents punts:

- Les persones usuàries podran expressar les queixes i suggeriments durant tot l'horari d'atenció.
- Totes les queixes, reclamacions i suggeriments s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip. Es derivaran a la Direcció del servei, que les atindrà personalment o derivarà a la persona en qui delegui.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments verbals s'atendran verbalment i les escrites es respondran per escrit.
- La servei portarà el registre de les queixes i suggeriments amb les còpies de les corresponents respostes i els professionals implicats en la resposta.
- Les queixes i suggeriments es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments enregistrades, verbals i escrites, es faran arribar al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic com un dels indicadors mensuals. També caldrà comunicar-les a les reunions de seguiment amb la persona designada referent municipal. Es comunicaran tant les queixes i suggeriments, com la



resposta a la persona usuària, que inclourà, si s'escau, les mesures que correctores que s'adoptaran.

- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, a l'espai públic o als locals privats en els que ocasionalment els puguin donar accés els interlocutors indicats a la intervenció, i també en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al plec de clàusules administratives particulars.

CLÀUSULA 12. 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'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que estipuli i proporcioni el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic d'acord amb la Normativa Gràfica Municipal i aquella addicional que pugui dictar l'IMSS, incloses les signatures a peu de pàgina del personal del servei. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Projecte. S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus).



La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adreci a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

CLÀUSULA 13. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona i responsable de la Seguretat dels Sistemes d'Informació, ha adoptat com a marc de referència el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013. Aquest organisme posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Atès que el sistema d'informació gestionarà i emmagatzemarà dades de diversa tipologia i que, en tot cas, inclourà dades especialment sensibles o protegides, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat MIG i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts a la clàusula 14 del present plec.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents seccions d'aquesta clàusula es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

13.1. Responsable de seguretat

L'adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.



- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

13.2. Confidencialitat

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

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

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

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

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

13.3. Programari i metodologia de desenvolupament

L'adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament requerides a la clàusula 7.3.

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



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

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

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

13.4. Auditoria

L'IMI, com a responsable de seguretat, podrà auditar que l'adjudicatària vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.



13.5. Gestió d'Incidents

L'adjudicatària informarà a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatària col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

13.6. Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

13.7. Accés a la informació

L'adjudicatària té prohibit incorporar les dades obtingudes de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

13.8. Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI-Seguretat. L'adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre IMI-Seguretat i l'adjudicatària.

13.9. Control d'accés

L'adjudicatària haurà de protegir l'accés locals i les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

13.10. Gestió del Personal

13.10.1. Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.



L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'IMSS, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'IMSS que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'IMSS, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'IMSS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'IMSS o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'IMSS.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

13.10.2. Formació i conscienciació

L'adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'IMSS.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de



suport.

L'IMSS podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

13.11. Comunicacions externes

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió es realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'adjudicatària serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiari de l'ús dels certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

13.12. Protecció del lloc de treball

13.12.1. Lloc de treball buit

L'adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'IMSS. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment. El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

13.12.2. Bloqueig del lloc de treball

L'adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

13.12.3. Protecció d'equips

L'adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.



Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

13.12.4. Medis alternatius

L'adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

13.13. Protecció dels Suports Informàtics

L'adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'IMSS seguint les següents pautes.

13.13.1. Etiquetat

L'adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

13.13.2. Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

13.13.3. Transport

L'adjudicatària garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.



13.13.4. Esborrat i destrucció

L'adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent us dels productes certificats per l'IMI.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

13.14. Protecció de la Informació

L'adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

13.15. Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'IMSS, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (spam).
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga.
 - Codi mòbil de tipus applet.
- L'adjudicatària establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:
 - Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
 - Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de malware o phishing.

Si l'IMSS considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a



l'adjudicatari un correu electrònic de l'IMSS el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'IMSS.

13.16. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'IMSS, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'IMSS no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

13.17. Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

13.18. Administració dels sistemes informació

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (*Role Based Access Control*) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.



Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

13.19. Inventari d'actius

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

13.20. Configuració de seguretat

L'adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

13.21. Manteniment

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

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:



		NIVELL D'EXPOSICIÓ			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		CRITICITAT DE L'ACTIU		CRITICITAT DE L'ACTIU	
		Crític	No crític	Crític	No crític
CRITICITAT VULNERABILITAT	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

13.22. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'enciptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

13.23. Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'IMSSa a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.



13.24. Antimalware

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis prestats a l'Ajuntament segons es recull al marc normatiu del l'IMI.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI-Seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

13.25. Còpies de seguretat

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, l'IMI es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'adjudicatari serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de *back ups*. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim de 1 any.

13.26. Explotació

13.26.1. Gestió de la configuració

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

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



13.26.2. Gestió de canvis

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

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

13.27. Protecció dels serveis

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*).

Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

13.28. Pla de traces

Tota aplicació ha de garantir la identificació inequívoca i el no repudi de les diferents accions realitzades tant a nivell d'usuari com de sistema i permetre a una persona, amb l'autorització adequada, accedir fàcilment a l'historial d'operacions realitzades per un usuari i/o sobre un objecte. Per aquest motiu, tant important és tenir un bon sistema de recollida de traces que enregistri l'activitat realitzada pels usuaris com garantir que aquestes estaran disponibles quan sigui necessari i que no poden ser modificades (garantint el no repudi).

El registre de traces de l'aplicació de l'adjudicatària es farà d'acord amb el requeriments de l'IMI i ha d'incloure: accessos a l'aplicació, errors d'autenticació, modificacions de dades sensibles, les accions dels comptes amb privilegis d'administrador, canvis en la configuració d'accés a determinats arxius, canvis en els privilegis dels usuaris... Qualsevol d'aquestes accions s'ha de poder imputar a un usuari, juntament amb la data i hora en que s'ha produït i, si es pot, des d'on s'ha fet. De la mateixa forma, els processos sistema (batch, webservices, msgbrokers, etc) també han de permetre un nivell d'auditoria i traçabilitat suficient per poder imputar a un procés o sistema concret una determinada operació.



**Ajuntament
de Barcelona**

Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
Institut Municipal de Serveis Socials

Barcelona, en data de les signatures electròniques

Sra. Marina Mañas Vegara
Cap del Departament de Serveis Socials
d'Intervenció a l'Espai Públic