



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL DE UNITATS DE CONVIVÈNCIA FAMILIAR TITULARS CONTRACTUALS DEL PARC PÚBLIC DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA EN APARTAMENTS A BARCELONA I PART DE LA SEVA ÀREA METROPOLITANA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL DE UNITATS DE CONVIVÈNCIA FAMILIAR TITULARS CONTRACTUALS DEL PARC PÚBLIC DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA EN APARTAMENTS A BARCELONA I PART DE LA SEVA ÀREA METROPOLITANA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE. EXP.:24-022

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI	5
2.1 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte	5
2.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar	5
2.3 Persones destinatàries del servei.....	6
2.4 Objectius del servei	6
2.5 Característiques dels allotjaments.....	7
2.6 Obligacions en relació a les persones usuàries i la qualitat dels allotjaments	8
2.7 Serveis municipals referents o prescriptors del servei d'allotjament.....	9
2.8 Personal autoritzat a prescriure el servei.	10
2.9 Procediment de proveïment dels allotjaments.....	10
2.10 Sistemes informació	13
2.11 Recursos humans i materials	18
CLÀUSULA 3.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ.	19
3.1. Qualitat dels serveis i dels allotjaments.....	19
3.2. Indicadors	19
3.3. Informes.....	19
3.4. Avaluació de satisfacció de les persones usuàries.....	20
3.5. Garantia de places	20
CLÀUSULA 4. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS	20
CLÀUSULA 5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	20
CLÀUSULA 6. CONTROL DELS PREUS APLICATS.....	21
CLÀUSULA 7. SEGURETAT	21
CLÀUSULA 8. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE.....	27
CLÀUSULA 9. ASSEGURANCES	28



C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és l'establiment de les condicions tècniques que regiran l'execució del contracte de serveis de gestió de l'allotjament temporal de unitats de convivència familiar titulars contractuals del Parc Públic de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona en apartaments a Barcelona i part de la seva àrea metropolitana, amb mesures de contractació pública sostenible. En concret, s'aconseguirà la selecció per part de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (en endavant IMHAB), d'un proveïdor que s'encarregui dels tràmits d'intermediació en la cerca d'allotjaments temporals i seguiment de les persones allotjades en relació a la provisió durant un temps limitat d'establiments d'allotjament (apartaments) de la ciutat de Barcelona i rodalies (equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona), per cobrir les necessitats d'allotjament temporal, de persones o famílies titulars contractuals del Parc Públic d'habitatges a causa de la rehabilitació, per part de l'IMHAB, sense possibilitat de permanència en el seu habitatge.

Aquestes necessitats d'acolliment es cobriran amb una estada temporal limitada a dos mesos amb les excepcions que es contemplin en aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant PPTP).

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

- Gestió d'allotjament apartaments amb els serveis bàsics i complementaris detallats a les clàusules 2.1 i 2.2, respectivament d'aquest plec, tot garantint que els establiments compleixen els requisits, condicions i característiques establerts a la clàusula 2.5 d'aquest plec.
- Seguiment de les persones usuàries als allotjaments, en la forma que s'indica a la clàusula 2.6 d'aquest plec, així com a la prestació, seguiment i gestió general del servei d'allotjament en coordinació contínua amb els responsables i professionals municipals referents o prescriptors.
- Compliment de la resta d'obligacions incloses en aquest plec i al plec de clàusules administratives particulars (en endavant PPT).

Els serveis bàsics inclosos que haurà de prestar el proveïdor d'establiments d'allotjament seleccionat són :

- l'allotjament en apartament equipat.

Els serveis complementaris estaran conformats per:

- un servei de transport en casos específics, i
- serveis complementaris d'allotjament de mascotes al mateix establiment indicats a la clàusula 2.2 del PPTP.

El CPV corresponent és els següent:

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

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

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



En aquest sentit, el nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones usuàries del servei ha de ser compatible amb un allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establerts a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories. A més del compliment dels imperatius legals pel que fa a les característiques i qualitat dels serveis, l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques per avaluar que els establiments siguin efectivament dignes per complir amb l'objectiu social del contracte i un informe periòdic sobre la qualitat dels establiments contractats. L'IMHAB, per la seva part, es reserva també la potestat d'inspeccionar dits establiments per comprovar aquests requisits de qualitat.

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

Dites característiques també són compatibles amb els requisits nacionals i internacionals que determinen que els allotjaments puguin ser considerats legalment com a habitatges dignes o compleixin amb els estàndards del dret a l'habitatge consagrat al nostre ordenament jurídic per mandat constitucional a l'article 47 que estableix que "tots els espanyols tindran dret a l'habitatge digne i adequat...".

Internacionalment l'ONU marca uns criteris generals que ens pot orientar a determinar què es considera un allotjament digne:

- a) Habitabilitat: l'habitatge no és adequat si no comprèn seguretat física, espai suficient, protecció contra el fred, la pluja, la humitat i altres elements externs.
- b) Disponibilitat dels serveis, materials i infraestructures: els habitants han de tenir accés a aigua potable, llum elèctrica o gas, gestió de residus, etc.
- c) Accessibilitat: l'habitatge ha de tenir en compte les necessitats específiques dels grups desfavorits o marginats.
- d) Lloc o ubicació: fa referència a la ubicació del mateix habitatge, que ha de permetre la facilitat d'accés a l'atenció sanitària, educació, serveis socials, entre d'altres, i evitar la proximitat amb els focus de contaminació.

Però, aquests atributs constitueixen un comú denominador aplicable a tots els països independentment del seu nivell de desenvolupament econòmic i social i, per tant, són característiques bàsiques necessàries, però no suficients, per a països com el nostre amb un nivell avançat de desenvolupament social que obliga a les administracions públiques a ser més exigents amb els estàndards aplicats. A tall d'exemple, a més de protecció contra el fred, com criteri contemplat per la ONU, podem sumar també com a element configurador d'un allotjament digne el fet que ofereixi una correcta protecció contra la calor, aspecte que s'ha de tenir molt present en els allotjaments objecte del present contracte en un escenari d'onades de calor cada vegada més freqüents a la nostra ciutat, i que tenen un major impacte precisament en els col·lectius més vulnerables.

La nostra normativa és molt exigent quant a l'obligatorietat de complir uns determinats requisits tècnics que garanteixin l'habitabilitat tant dels allotjaments privats com dels establiments d'ús turístic, comprovada constantment pels serveis públics d'inspecció. Cobertes en el nostre entorn les condicions mínimes d'habitabilitat dels establiments i les condicions físiques i de manteniment dels mateixos, prou regulades i fiscalitzades en la normativa, la dimensió social de qualitat del present contracte i el seguiment personalitzat de les persones usuàries atenant a les seves característiques socials i necessitats específiques contribueix a incrementar la dignificació del servei d'allotjament.

Per últim, la temporalitat de l'estada en allotjaments objecte d'aquest contracte limitada a un màxim de 2 mesos prorrogables a 2 mesos més (total 4 mesos) per garantir l'acabament de les obres en l'habitatge, és un element important per dignificar el servei. Aquests tipus d'allotjaments, si compleixen les condicions del present contracte, poden considerar-se una solució adequada durant un temps limitat, però si l'estada es perllonga massa aquesta solució ja no és tan òptima.



CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

Tant la qualitat dels serveis bàsics d'allotjament com dels serveis complementaris que els establiments puguin oferir a les persones usuàries han de proporcionar a les famílies i persones un allotjament digne que pugui contribuir a resoldre adequadament les seves necessitats materials de manera temporal.

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

2.1 Serveis bàsics

El servei bàsic d'aquest contracte és l'allotjament en apartaments:

Per aquest tipus d'allotjaments com apartaments i habitatges d'ús turístic amb cuina i rentadora els serveis bàsics objecte d'aquest contracte inclourà l'ús de la cuina i estris de cuina, microones, forn, frigorífic i l'ús de la rentadora.

L'adjudicatària haurà de comunicar les absències de pernотacions, i indicar-ne el motiu que ho justifiqui. En el cas d'apartaments, habitatges turístics, l'adjudicatària haurà d'establir un sistema de control per conèixer les absències.

Tenint present que el servei d'allotjament és temporal i per un màxim de 2 mesos, tret que el/la tècnic/a municipal o el responsable del servei referent prescrigui prorrogar el servei durant dos mesos més, l'adjudicatària avisarà a les persones usuàries, amb un mínim d'10 dies d'antelació abans d'arribar a aquest termini màxim, de la finalització de l'estada.

2.2 Serveis complementaris

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

Aquests serveis són:

A. TRANSPORT A L'ALLOTJAMENT ASSIGNAT: quan el servei derivant ho consideri necessari i així ho sol·liciti, l'adjudicatària assumirà el transport de les persones i famílies en els següents casos:

- En situacions de persones d'alta vulnerabilitat econòmica amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, l'adjudicatària facilitarà un servei de transport en taxi o vehicle equivalent per al trasllat de les persones i fills/es si s'escau a l'allotjament, sempre a petició del responsable del contracte.
- Quan el canvi d'allotjament sigui motivat per la gestió de la central de reserves i no respongui a una petició de l'IMHAB, l'adjudicatària facilitarà un servei de transport pel trasllat de la persona o unitat familiar allotjada.

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

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



B. ALLOTJAMENT AMB MASCOTES

- C. CONSIGNA: Quan una persona sigui donada de baixa d'un allotjament podrà deixar les seves pertinences al servei de consigna del mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores sempre que sigui necessari, sense que aquest servei suposi cap cost addicional per a l'IMHAB, d'acord amb un protocol pel manteniment de les pertinences durant 48 h, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini.

2.3 Persones destinatàries del servei

Es tracta de persones i familiars titulars contractuals, en vigor, d'habitatges en gestió de l'IMHAB que a causa de rehabilitacions i/o millores de manteniment dels habitatges fan incompatible la presència de les persones de la unitat familiar a l'habitatge.

Per això d'acord als criteris de vulnerabilitat social (famílies amb menors, persones malaltes, persones grans, entre d'altres) és necessari proveir d'allotjament temporal durant el període de durada de les obres a aquests col·lectius.

En qualsevol cas, les característiques i serveis dels allotjaments proporcionats per l'adjudicatària hauran de respondre a les necessitats i situacions especials de les persones usuàries: inexistència de barreres arquitectòniques, persones amb disminucions o dependència, necessitats especials d'infants amb diversitat funcional, persones amb dificultats de convivència, entre d'altres, per tal d'oferir espais i serveis que es puguin ajustar als requeriments de les persones a allotjar, tant en un primer moment com posteriorment.

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

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

2.4 Objectius del servei

Encara que l'objectiu bàsic del present contracte és la cobertura d'una necessitat peremptòria d'allotjament temporal de les persones usuàries que han patit una situació que ha originat que temporalment es vegin privats d'un lloc on viure, aquest servei té altres derivades menys tangibles que el mer allotjament, doncs persegueix un seguit d'objectius de caràcter social que es treballaran tot aprofitant l'estada de les persones usuàries en els allotjaments temporals proporcionats en un entorn estable i controlat mentre duri la situació:

- Oferir un allotjament temporal digne on es pugui desenvolupar una vida familiar estable.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona usuària acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Mantenir el nucli familiar junt, en convivència
- Garantir el dret a la intimitat i la vida privada de les persones usuàries.
- Garantir el dret a l'accés a l'educació dels nens escolaritzats prioritzant els allotjaments a prop dels seus centres educatius.
- Garantir que el servei es respectuós als drets dels infants i dels adolescents recollits a la llei 14/2010 de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència de la Generalitat
- Afavorir el manteniment de la proximitat de les persones usuàries a les seves xarxes socials i familiars, fent prevaldre els allotjaments propers a l'entorn on vivia l'usuari o amb una bona comunicació en transport públic (especialment per famílies amb nens/es)



- Oferir un entorn adequat i segur a les famílies usuàries que fomenti la convivència i les relacions amb el seu entorn amb serveis tals com comerços, serveis públics, parcs i jardins, especialment per als nens i gent gran, transports, etc.
- Garantir la mobilitat de les persones amb disminució.

2.5 Característiques dels allotjaments

Com s'estableix a l'objecte del contracte la tipologia d'establiments d'aquest contracte cobreix una gamma d'allotjaments: apartaments, habitatges d'ús turístic amb diversos serveis complementaris com l'ús de cuina, frigorífic, microones, entre d'altres.

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

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

Aquests allotjaments han d'estar situats a **Barcelona ciutat** (i, dintre de la ciutat, preferentment en el barri o Districte de les persones usuàries) o, en el seu defecte, a aquelles poblacions de les rodalies que es troben a la **zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic** col·lectiu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis. Els allotjaments estaran preferentment situats a < 10 minuts d'alguna parada de transport públic, sempre i quan el servei social municipal referent o prescriptor ho validi.

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

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

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

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent. És responsabilitat de l'adjudicatària la comprovació i verificació d'aquest aspecte. No es contractarà cap allotjament que no accepti facilitar la comprovació.

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

L'IMHAB es reserva el dret a demanar un allotjament en concret o a refusar-lo, per motius d'adequació o seguretat de les persones allotjades.



L'adjudicatària garantirà que el responsable del contracte i les persones beneficiàries rebin oportunament per escrit la informació del lloc, el règim d'estada i els serveis complementaris, les normes de funcionament i convivència, horaris, etc. Aquesta informació serà enviada a la persona responsable del contracte, que la farà arribar a l'usuari beneficiari prèviament o en el moment en que prengui possessió de l'allotjament assignat.

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

Per a les persones usuàries que tinguin mascotes l'adjudicatària ha de disposar d'una relació d'establiments que les acceptin i amb un preu unitari màxim de 10 € per habitació i dia, amb un topall com a despesa màxima de 200 € al mes per a la totalitat d'animals de companyia de la unitat familiar.

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

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

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

L'adjudicatària serà responsable d'inspeccionar i contrastar les característiques físiques dels habitatges i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries, eventuais incidències, problemes de neteja, entre d'altres i elaborar informes de les visites.

Els establiments hauran de realitzar un manteniment constant de les habitacions, reparant al seu càrrec els desperfectes i funcionament defectuós dels equipaments que es puguin originar degut al deteriorament ocasionat pel pas del temps o l'ús normal de les persones usuàries.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre obligatòriament a les persones usuàries en català i castellà. Addicionalment, seria dient que aquestes també puguin ser ateses en altres llengües com anglès, francès, urdú o àrab.

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

2.6 Obligacions en relació a les persones usuàries i la qualitat dels allotjaments

Atesa la situació de les persones usuàries i la dimensió social d'aquest contracte és imprescindible per assolir els objectius incorporar funcions de seguiment per a vetllar per tal que l'allotjament proporcionat i els serveis siguin compatibles amb el concepte d'allotjament digne establert en el present contracte des de les vessants física o material i social. En concret, la contractista haurà de complir amb les següents obligacions:

- La supervisió física dels allotjaments, que consistirà en el seguiment periòdic i verificació de les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.
- Assistir a l'entrada a l'allotjament, assegurant la comprensió, per part de les persones usuàries, de les normes, drets i deures, especialment les referents a la convivència i bon comportament i les conseqüències de la seva vulneració.
- Assistir a la sortida de les persones usuàries dels allotjaments quan el temps d'estada establert arribi a la seva finalització..
- Verificar les condicions en que es deixa l'allotjament, i deixar-ne constància escrita del seu estat



acompanyada de les evidències fotogràfiques que es considerin oportunes realitzar. D'aquesta verificació s'informarà al servei referent i/o prescriptor.

- Proporcionar a les persones usuàries una fitxa específica de "conformitat amb les condicions d'ús, drets i obligacions en relació amb l'establiment assignat", abans o en el moment de la primera arribada a l'allotjament, amb el seu acord i compromís de respecte de les normes de l'establiment i de les normes bàsiques de convivència i respecte per a la resta de les persones usuàries i amb informació detallada sobre les conseqüències de no respectar-les.
- Proposar canvis d'allotjament quan aquests no s'ajustin les necessitats de les persones usuàries, especialment quan es tracti de famílies amb nens
- Elaborar una planificació de coordinació amb l'IMHAB dintre dels 2 primers mesos del contracte i mantenir un calendari de reunions periòdiques d'acord amb aquesta planificació.
- Portar el control de temps d'estada de les persones usuàries i comunicar-ho mensualment al responsable del contracte.
- Comprovar que els establiments compleixen les normatives públiques que afectin als habitatges i els establiments turístics, segons sigui el cas, així com els requisits que estableixen les normatives municipals i comprovació de la possessió de la llicència d'activitat. En cas de detectar anomalies o vulneracions legals en aquests àmbits, es posarà en immediat coneixement del Responsable del contracte que, a la seva vegada ho comunicarà al Districte o organisme municipal competent.

2.7 Serveis municipals referents o prescriptors (serveis derivants) del servei d'allotjament

Els diversos serveis referents i/o prescriptors que participen en aquest contracte i que en faran ús són:

INSTITUCIÓ/DIRECCIÓ/DEPARTAMENT	DEPARTAMENT/ZONA referent i/o prescriptor
DIRECCIÓ DE SERVEIS DE GESTIÓ DEL PARC PÚBLIC	• DEPARTAMENT ZONA NORD • ZONA NORD 1 • ZONA NORD 2 • ZONA NORD 3 • DEPARTAMENT ZONA SUD • ZONA SUD 1 • ZONA SUD 2 • ZONA SUD 3 • DEPARTAMENT ATENCIÓ USUARI • SERVEI D'ATENCIÓ TRANSVERSAL • SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL
DIRECCIÓ DE SERVEIS TÈCNICS	• DEPARTAMENT DE MANTENIMENT I REHABILITACIÓ

2.8 Personal autoritzat per prescriure el servei

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'adjudicatària la relació dels departaments o unitats sol·licitants o serveis referents i els responsables i tècnics municipals amb capacitat de prescriure els allotjaments i fer el



seguiment de les persones usuàries beneficiàries.

Només aquestes persones, i les que exerceixin el càrrec de cap dels departaments i direccions de serveis d'on depenguin els serveis referents, seran les autoritzades a encarregar els serveis d'allotjament i/o realitzar el seguiment de les persones usuàries. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces electròniques i els telèfons de contacte de totes les persones responsables de fer les sol·licituds.

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

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

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

2.9 Procediment de proveïment dels allotjaments

El procediment de proveïment dels allotjaments com sol·licitud del servei i seguiment de l'usuari es realitzaran a través del sistema informàtic creat per l'adjudicatària que es determina en la clàusula 2.10 del present plec "Sistemes d'informació". Aquest sistema haurà de ser desenvolupat per la adjudicatària dintre dels 6 primers mesos d'execució del contracte a comptar des de l'inici de la prestació. Mentrestant, l'adjudicatària seguirà provisionalment els procediments establerts en la present clàusula 2.9 pel que fa a l'assignació d'allotjament, estada de les persones usuàries, seguiment de les persones usuàries i baixes establert en aquest apartat.

2.9.1 Procediment de sol·licitud del servei

Els serveis i direccions municipals acollits a aquest contracte faran la sol·licitud en horari laboral directament o a través dels tècnics referents i/o prescriptors. L'adjudicatària també haurà de posar a disposició de l'IMHAB un telèfon per utilitzar en el cas que Internet no funcioni correctament, i garantirà que el temps d'espera d'aquest telèfon no superi els 10 minuts.

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

A la sol·licitud hi constarà, com a mínim, el tipus d'allotjament (cas de que hi hagi alguna preferència per part del professional referent), nombre de places i d'habitacions, si hi ha algun requeriment específic quant a l'allotjament (adaptacions...), i la ubicació (si ha de ser en un barri determinat o lluny d'algun barri determinat), així com si és necessari el servei de transport.

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com altra informació necessària per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, s'aniran omplint en format digital des de l'inici del present contracte. Aquesta informació serà emmagatzemada per part de l'adjudicatària, per mitjà d'un sistema d'informació dels serveis contractats explotable via una website a internet o aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei. Aquesta aplicació informàtica amb les dades de les persones usuàries i serveis contractats és la que s'utilitzarà per realitzar la facturació mensual, així com l'annex adjunt a la factura. Tota aquesta documentació serà estrictament confidencial i, especialment en els casos de VTEH, s'haurà d'utilitzar número d'expedient, però cap dada que les pugui identificar.

Quan l'adjudicatària vulgui realitzar un canvi d'allotjament, aquest haurà de ser aprovat pel servei derivant i mai es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.

En cas de canvis d'allotjaments de les persones usuàries, sempre és necessari realitzar el *transfer*. Si el canvi és a petició del servei derivant, el cost és a càrrec de l'Administració, però si el canvi d'allotjament és per qüestions internes de l'adjudicatària i es valida per part de l'IMHAB, va a càrrec de



C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

l'adjudicatària. És necessari informar a les persones usuàries d'aquests canvis d'allotjament realitzats per la mateixa adjudicatària, a través de comunicats als allotjaments.

Serà necessari que els allotjaments disposin de la confirmació via telefònica de l'adjudicatària abans que la persona usuària arribi a l'establiment. Si es produís qualsevol problema, inclosa una reserva errònia, i la persona usuària arribés a l'establiment sense la notificació de l'adjudicatària, serà necessària una confirmació immediata.

2.9.2 Procediment d'assignació de l'allotjament

L'adjudicatària farà tot el possible per donar resposta immediata a les sol·licituds que li arribin. Tanmateix s'estableixen uns marges de temps màxim des de la recepció de la sol·licitud en què l'adjudicatària es compromet a donar resposta al servei sol·licitant en els terminis que s'indiquen a continuació:

En funció del nombre de persones a allotjar	Termini màxim de resposta
Fins a 2 unitats familiars	2 hores (*)
A partir de 2 unitats familiars i fins a 4	3 hores (*)
A partir de 4 unitats familiars	5 hores (*)

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

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

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

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

L'incompliment del termini màxim de resposta tindrà la consideració de falta greu.

2.9.3 Procediment d'estada de les persones usuàries

L'IMHAB farà una previsió de la temporalitat de l'estada en la sol·licitud de plaça, amb un màxim de 2 mesos més 2 mesos de prorroga en casos excepcionals. Per a previsions d'estades llargues (dintre d'aquest període màxim) els professionals municipals prescriptors hauran de revisar cada mes la temporalitat inicialment prevista per tal de verificar si es manté o s'ha de modificar (en aquest darrer cas, també s'haurà de comunicar a l'adjudicatària).

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

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

Sempre que l'IMHAB ho requereixi, els establiments permetran l'entrada d'un/a professional per donar suport a una persona o unitat familiar allotjada. L'adjudicatària comunicarà, sempre que sigui possible la mateixa nit o com a màxim al dia següent, al servei referent si una persona allotjada no es presenta a l'establiment a pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència. A tall d'exemple, es consideren incidències les següents: acumulació de material, el consum de substàncies tòxiques, perilloses i/o



antihigièniques dins de l'establiment, portar-hi a altres persones, faltes de respecte al personal que treballa a l'establiment, amenaces a professionals o a d'altres persones allotjades, agressions, entre d'altres.

L'adjudicatària podrà sol·licitar a l'IMHAB un canvi d'establiment, motivat per les incidències comunicades i degudament justificades.

En cas que el responsable del contracte consideri que s'ha de produir de manera urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 2.7.2 d'aquest plec. En la resta de supòsits s'atorgarà un termini màxim de 72 hores per a l'assignació de la nova plaça. En tots els casos s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior (mai es podran facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia).

L'adjudicatària avisarà a l'IMHAB i a les persones usuàries de l'habitatge, amb un mínim d'10 dies d'antelació respecte a la data de finalització, que el termini màxim d'estada està a punt de vèncer. No obstant això, aquesta data es podrà prorrogar sempre amb autorització expressa de la persona responsable del contracte, que valorarà i autoritzarà l'ampliació excepcional del termini si per circumstàncies excepcionals el cas ho requereix.

2.9.4 Comunicació baixa servei

L'IMHAB comunicarà, sempre 2 dies abans, el fet que una persona deixi l'allotjament contractat.

En el cas que l'IMHAB no hagi actuat de la forma prevista de no respectar aquest supòsit l'adjudicatària facturarà igualment aquest dia, prèvia comunicació per escrit, encara que la persona ja hagi deixat l'establiment.

A partir de la data de comunicació no es pagaran més dies de l'allotjament de la persona objecte de la baixa.

En el cas que la persona usuària marxi de l'establiment i deixi dins de l'habitatge les seves pertinences personals, es comunicarà a l'IMHAB que podrà enviar comunicat autoritzant a l'establiment a retirar-les indicant com procedir en cada cas. Si fos necessari traslladar aquestes pertinences el cost d'aquest trasllat l'assumirà l'IMHAB.

2.9.5 Causes de baixa de les persones usuàries instat per part de l'adjudicatària

L'adjudicatària podrà instar a donar de baixa a les persones usuàries, prèvia comunicació a l'IMHAB, per les causes següents:

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

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



2.10 Sistemes d'informació

L'adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte, en el termini de 6 mesos des de l'inici de l'execució del contracte, un sistema d'informació per a la gestió del servei en la seva globalitat, tant la gestió de prescripcions d'allotjament, la gestió de l'ocupació dels allotjaments, la gestió d'incidències i la gestió econòmica del servei. Aquest sistema d'informació pot ser propi o contractat a un tercer, sempre i quan es compleixin els requisits que es detallen a continuació.

L'adjudicatària assumirà els costos econòmics de desenvolupament (o d'adaptació) i l'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'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real a la seva aplicació informàtica de gestió a la persona responsable del contracte i a aquelles autoritzades per aquest, amb la finalitat de:

- enregistrar i consultar qualsevol contingut de les peticions d'allotjament incloent les persones usuàries, els requeriments d'allotjament i les incidències, entre d'altres.
- verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels requisits i estàndards de qualitat exigits en el present plec.

2.10.1 Requisits funcionals del sistema d'informació

L'aplicació informàtica de gestió de l'adjudicatària continuarà tota la informació relativa al seguiment de cadascuna de les demandes d'allotjament, així com de qualsevol incidència o informació rellevant és que produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient perquè els professionals que prescriuen recursos d'allotjament puguin fer les peticions d'allotjament i realitzar-ne el seguiment.

En la prestació del servei gestió de l'allotjament temporal, la gestió de la disponibilitat dels allotjaments i de les seves característiques, la gestió de la demanda i el temps de resposta en les peticions d'allotjament són alguns dels elements clau en la qualitat del servei i elements fonamentals per a la facturació. En aquest sentit, l'adjudicatària ha de garantir un sistema que permeti la gestió extrem a extrem del procés i tenir una visió global del servei, i per a tal efecte haurà de complir els següents requisits:

Registre de les peticions d'allotjament

El sistema haurà de permetre a l'IMHAB realitzar en línia les peticions d'allotjament. Per a cada petició el sistema haurà de permetre enregistrar un conjunt de dades de la persona destinatària del servei (beneficiària) i dels seus acompanyants, així com de les característiques i dates requerides, les condicions d'allotjament i els serveis addicionals descrits a la clàusula 2.2 d'aquest plec.

El sistema haurà de permetre enregistrar noves peticions a partir de peticions ja generades, a partir de la cerca d'un a persona beneficiària i els seus acompanyants.

El sistema generarà un avís per correu electrònic amb la petició d'allotjament al referent del servei.

És necessari que el sistema d'informació emmagatzemi les peticions de serveis addicionals de forma estructurada per tal que es pugui realitzar una explotació de les dades i l'obtenció d'indicadors de demanda i gestió d'aquest tipus de serveis.

Així mateix, el sistema haurà d'enregistrar el/la professional peticionari i el servei al qual pertany.



Adicionalment el sistema permetrà també enregistrar el termini transcorregut des de la sol·licitud d'allotjament fins a l'efectiu allotjament de les persones usuàries, per tal de poder comprovar el temps de resposta s'ajusta en cada cas a la taula de temps de resposta establerta a la clàusula 2.9.2 d'aquest plec.

Revisió de la petició i proposta d'allotjament

Una vegada finalitzat el registre de la petició i enviada a l'adjudicatària, aquesta ha de ser visible per als operadors del servei de l'adjudicatària que revisaran la informació de la petició i faran una proposta. Per tal de donar suport a aquest procés, l'aplicació haurà de permetre:

- Visualitzar les dades enregistrades pel peticionari, complimentar-les i en cas de ser necessari, sol·licitar al peticionari informació addicional o correcció d'algun aspecte de la sol·licitud.
- Disposar d'una funcionalitat de cerca d'establiments d'acord amb les característiques requerides en la sol·licitud, a partir d'un catàleg d'establiments. El manteniment d'aquest catàleg d'establiments i la seva categorització (tipologia, serveis...) serà responsabilitat de l'adjudicatària i haurà d'estar accessible per als tècnics de l'IMHAB, tant per a consultes puntuals com per a explotació d'informació a través de llistats exportables a Excel.
- Generar una proposta d'allotjament. Aquesta proposta portarà associada totes les dades d'ocupació, les característiques de l'allotjament, els serveis complementaris i el pressupost associat.
- Enviament de la proposta al/a la professional peticionari/a. El sistema haurà d'enviar un avís per correu electrònic amb la proposta d'allotjament. El/la professional peticionari validarà la proposta a través de l'aplicació o farà alguna esmena a la mateixa en cas necessari. En aquest últim cas, l'adjudicatària haurà de revisar la informació aportada pel professional i modificar, si s'escau la proposta d'allotjament.

Assignació d'allotjament i seguiment

- Una vegada el/la professional peticionari ha acceptat la proposta realitzada, caldrà enviar a la persona beneficiària la informació de l'allotjament. Per facilitar aquesta comunicació, l'aplicació haurà de permetre la descàrrega d'un fitxer PDF amb la informació i característiques de l'allotjament que el professional enviarà al beneficiari. Al document haurà de constar el 'referent de l'adjudicatària' i dades de contacte.
- A partir del moment de la validació del professional, el sistema haurà de garantir la reserva d'allotjament per a les persones beneficiàries i enregistrar la confirmació de l'entrada a l'allotjament (data d'inici del servei).
- A partir de la data d'inici del servei i fins que es produeixi la sortida del beneficiari (bé a petició pròpia, per finalització del termini assignat o per alguna incidència), aquella ocupació es facturarà d'acord al pressupost realitzat, sens perjudici de les modificacions que puguin sorgir durant el procés de seguiment.
- El sistema haurà de permetre visualitzar a cada professional les seves peticions de servei així com els serveis que estan en curs per fer-ne seguiment. Així mateix, el sistema ha de permetre fer cerques per beneficiari i per acompanyants, com a mínim per codi d'expedient i per document d'identificació.

El sistema ha de permetre consultar el registre del còmput de dies totals i altres serveis percebuts per a cada persona usuària (beneficiari i acompanyants).

- Des del moment de la validació de la proposta d'allotjament, el/la professional podrà:
 - Sol·licitar la cancel·lació del servei, indicant-ne el motiu
 - Modificar les condicions de l'allotjament:
 - Alta/baixa de persones acompanyants



■ Serveis complementaris

- Sol·licitar la renovació del servei o la modificació de la data de finalització del servei (ampliació o reducció de l'estada).
- Sol·licitar el trasllat a un altre allotjament
- Comunicar una queixa presentada per l'usuari

Aquestes sol·licituds de modificació/cancel·lació del servei d'allotjament hauran de ser revisades pels operadors de l'adjudicatària i comunicar-ne la seva resolució al professional prescriptor.

El sistema haurà d'enviar un correu electrònic al prescriptor del servei notificant-li la modificació/cancel·lació de l'allotjament.

- De la mateixa manera, en el decurs d'una estada, l'adjudicatària haurà de comunicar al professional prescriptor les incidències sorgides durant l'estada o els canvis en les condicions de l'allotjament o les queixes comunicades pels beneficiaris. El professional haurà de rebre un correu electrònic amb la notificació d'una incidència o modificació de les condicions d'un allotjament o dels serveis associats.
- Per tal de poder fer una correcta gestió, caldrà que el sistema envii alertes a l'IMHAB uns dies abans de la data de finalització de l'allotjament temporal adjudicat. Aquestes alertes han de ser parametrizables i han de ser enviades per correu electrònic i accessibles des de l'aplicació per poder fer una ampliació de termini en cas que el tècnic ho consideri necessari. Les ampliacions de termini hauran de ser validades per l'IMHAB. L'aplicació haurà de permetre la parametrització de fluxos de validació.
- Tant els professionals prescriptors del servei, com els gestors dels serveis han de poder comprovar en cada moment la situació d'una petició d'allotjament, dates previstes, dates efectives, règim de l'allotjament i incidències, presència real en un servei programat, així com revisar dates anteriors, informes i llistats.

Seguiment d'incidències i de la facturació pel servei derivant

- Abans de finalitzar el mes s'enviarà un correu a la persona responsable del contracte amb la relació de les persones usuàries que tenen allotjament, les condicions del mateix i els imports dels allotjaments.
- L'adjudicatària posarà a disposició de l'IMHAB un llistat de les incidències desglossades del servei derivant. Aquest llistat haurà d'estar disponible per a la seva consulta a través del sistema d'informació.
- Així mateix, mensualment enviarà a l'IMHAB, juntament amb la factura per a la seva validació, una relació dels serveis proporcionats a les persones usuàries, les entrades i sortides de les persones usuàries i temps d'estada amb l'avís específic dels que estan a prop d'arribar al termini màxim. De forma anàloga, aquesta informació haurà de ser accessible des del sistema d'informació.
- La persona responsable del contracte i aquelles en qui delegui podran consultar al sistema d'informació la relació d'incidències de tots els serveis prescriptors, amb accés complet al detall de cada allotjament i les propostes de facturació i serveis proporcionats de cadascun dels serveis derivants.
- L'aplicació haurà de permetre l'explotació de les dades i fer informes per fer les comprovacions necessàries del compliment dels estàndards de qualitat del servei i de les desviacions que es

puguin produir, d'acord a l'establert a la clàusula 3.3 del present plec.

Codificació de les persones usuàries i de dades mestres

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'adjudicatària utilitzi al seu sistema d'informació o guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMHAB, de com a mínim les següents dades:

- Codi identificació de l'habitatge de titularitat del beneficiari i dels acompanyants
- Codificació de serveis i centres prescriptors (veure prescriptors de la clàusula 2.7)
- Codificació dels professionals
- Règim d'allotjament
- Identificador de l'allotjament

2.10.2 Requisits d'accés i disponibilitat

L'adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei en horari 24x7 .

Caldrà que l'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 i gestió de peticions d'allotjament mitjançant un sistema alternatiu.

2.10.3 Requisits de formació, suport i gestió dels usuaris/es

L'aplicació informàtica que posarà a disposició l'adjudicatària serà una eina bàsica de comunicació i de treball entre l'adjudicatària, i l els serveis de l'IMHAB que prescriuen recursos d'allotjament. Per aquest motiu, l'adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Un **sistema de suport i gestió d'incidències** del sistema d'informació per als professionals usuaris/es de l'aplicació.
- La **formació necessària** per a utilitzar l'aplicació una vegada aquesta estigui desenvolupada a tot el personal designat per l'IMHAB que hagi de fer ús de l'aplicació.

L' IMHAB podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.

Així mateix, si l'adjudicatària detecta un elevat nombre de peticions de suport que denoten 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'IMHAB i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.

- La **gestió de permisos** d'accés per als usuaris/es municipals al sistema d'informació. Cal considerar que s'haurà de garantir com a mínim aquests perfils d'accés al sistema d'informació:
 - **Professionals prescriptors del servei:** Accediran a l'aplicació per fer peticions d'allotjament, consultar l'estat de les seves peticions i comunicar modificacions i incidències.
 - **Caps departament dels serveis prescriptors:** disposaran de les funcionalitats dels prescriptors del servei i addicionalment tindran visibilitat sobre el global de peticions d'allotjament sol·licitades pels professionals del seu servei. Realitzaran la verificació de la facturació dels serveis.
 - **Responsables del contracte:** disposaran de les funcionalitats dels professionals prescriptors del servei i addicionalment tindran visibilitat sobre el global de peticions d'allotjament sol·licitades pels professionals del seu servei. Realitzaran la validació final de la facturació dels serveis.



C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

En cas de modificació o baixa d'un responsable o professional prescriptor, l'adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs dels casos prescrits pel professional anterior.

De la mateixa manera, el sistema haurà de permetre la substitució temporal de professionals i de referents per cobrir períodes de vacances o baixes.

Les peticions d'alta o modificació d'usuaris/es a l'adjudicatària les realitzaran els caps de departament de cadascun dels serveis autoritzats o prescriptors.

El sistema d'informació ha d'estar dimensionat per gestionar una quantitat estimada d'uns 25 professionals municipals aproximadament dels diversos departaments referents i dels diversos perfils d'accés descrits.

Adicionalment, l'adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'IMHAB. Aquest tutorial s'haurà d'anar actualitzant quan es realitzin modificacions del sistema d'informació.

2.10.4 Requisits d'integració i model de relació

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMHAB podrà requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius de l'IMHAB que gestionen els expedients contractuals amb les persones per a la integració de la informació de la prescripció de recursos d'allotjament amb la prescripció d'altres recursos que es proporcionen a través d'altres serveis, per tal de disposar d'una visió global dels recursos prestats a les persones usuàries.

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

L'adjudicatària haurà de facilitar:

- La persona responsable del departament d'informàtica com a interlocutor pel procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació
- El telèfon de contacte per a la gestió d'incidències com a mínim de 8 a 18 h hores de dilluns a divendres.
- El Temps de resposta d'incidències.
- El Temps de resolució d'incidències

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

L'adjudicatària haurà de proveir la informació necessària per a la correcta gestió del servei i la comprovació de la qualitat. Com a mínim, la informació a proveir serà la següent:

- Fitxer mensual amb les dades d'allotjaments i imports facturats per carregar a l'aplicació corporativa d'ajuts econòmics amb com a mínim les dades següents:
 - Codi identificació de l'habitatge amb contracte de titularitat del beneficiari
 - Data de la sol·licitud
 - Servei prescriptor
 - Professional prescriptor de l'allotjament
 - Règim d'entrada
 - Data inici del servei
 - Data fi del servei (data de sortida o últim dia del mes)



- Relació de persones beneficiàries del servei (excloent la persona usuària sol·licitant).
 - Import facturat
 - Proveïdor del servei
 - Establiment
 - Número de factura
- Fitxer mensual de la relació de les dades d'allotjaments i els imports a facturar amb la informació del servei derivant.

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMHAB podrà requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius de l'IMHAB que gestionen els expedients contractuals amb les persones per a la integració de la informació de la prescripció de recursos d'allotjament amb la prescripció d'altres recursos que es proporcionen a través d'altres serveis, per tal de disposar d'una visió global dels recursos prestats a les persones usuàries.

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

2.11 Recursos humans i materials

L'adjudicatària ha d'assignar al contracte els mitjans materials i humans que consideri necessari per a la correcta execució del contracte. Respecte als mitjans humans que, com a mínim, es consideren necessaris són:

- un agent tècnic amb experiència professional en el sector de les agències de viatge.
- un administratiu per al control operatiu dels procediments administratius del servei i de la facturació, per tal de revisar-les i presentar-les sense duplicacions ni cap tipus d'error
- un professional amb perfil d'analista de sistemes d'informació / analista de dades

CLÀUSULA 3.- SEGUIMENT DEL SERVEI I AVALUACIÓ

3.1. Qualitat dels serveis i dels allotjaments

El nivell de qualitat dels establiments ha de ser compatible amb un habitatge o allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establert a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística i altra normativa d'habitatge. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'Agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories. A més del compliment dels imperatius legals pel que fa a les característiques i qualitat dels serveis l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques per avaluar que els establiments siguin efectivament dignes per complir amb l'objectiu social del contracte i un informe periòdic sobre la qualitat dels establiments contractats. L'IMHAB, per la seva part, es reserva també la potestat de supervisar dits establiments per comprovar aquests requisits de qualitat.

La verificació de la qualitat i adequació dels allotjaments per tal de garantir que aquests són considerats físicament dignes estarà a càrrec de l'adjudicatària, sota la coordinació del Responsable del contracte que podrà activar al seu criteri els serveis d'inspecció municipals corresponents.

3.2. Indicadors

La llista completa d'indicadors del present contracte de serveis es recolliran d'acord a les instruccions que realitzin els serveis de l'IMHAB implicats i s'informarà degudament abans de l'inici del contracte.

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

- Persones soles / Nuclis familiars



C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

- Homes / Dones / Menors
- Nacionalitats
- Temps d'estada
- Servei derivant
- Incidències de les persones usuàries i tipologia.

Serà necessari omplir un document en format Excel, posteriorment per mitjà d'una aplicació informàtica, de les dades de les persones usuàries i dels serveis contractats.

3.3. Informes

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

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

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

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

L'adjudicatària haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables contracte que estipuli l'IMHAB

3.4. Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries

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

L'adjudicatària haurà de recollir la informació mitjançant formularis que, com a mínim, ha de ser en català, castellà, anglès, francès, urdú i àrab.

Si les persones usuàries comuniquen alguna queixa al servei prescriptor, aquest haurà de transmetre a l'adjudicatària la queixa rebuda. En aquests casos, l'adjudicatària haurà de presentar al servei prescriptor una proposta de resposta. En cas que la queixa arribés directament a l'establiment, l'adjudicatària haurà de garantir que l'establiment respongui la queixa presentada i enviar-ne una còpia a l'IMHAB.

3.5. Garantia de places

Atès que la provisió d'establiments d'allotjament és prioritàriament a la ciutat de Barcelona i, si no és possible, a les rodalies (fins a un màxim equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona), és necessari garantir places a petició del responsable del contracte.

En cas que no es proveeixi de la plaça sol·licitada o es proveeixi amb retard sense causa justificada, es considerarà com a falta greu i es podrà instar la imposició d'una penalització d'acord amb allò establert al PCAP.

Per tal d'estimar per part de l'adjudicatària el volum de serveis d'allotjament necessaris anualment per garantir adequadament les places al llarg de l'any es pot partir del quadre de demanda actual prevista:

DIRECCIÓ/SERVEI	TIPOLOGIA ESTADA	Nombre estades previstes 2 anys de contracte
DIRECCIÓ PARC PÚBLIC	ALLOTJAMENT	7.200 estades
DIRECCIÓ SERVEIS TÈCNICS		

L'estimació de serveis complementaris per al període inicial del contracte - 2 anys complets és:

serveis complementaris	direcció serveis	total
animals de companyia	serveis tècnics/ parc públic	80
Transport		160

CLÀUSULA 4. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMHAB

Pel que fa a la gestió de sol·licituds i allotjaments concrets i al seguiment posterior, l'IMHAB nomenarà uns professionals encarregats del seguiment de les persones beneficiaris en coordinació amb l'adjudicatària.

Quant al seguiment global del contracte es farà un mínim de dues reunions l'any entre la persona delegada per l'adjudicatària i el responsable del contracte per part de l'IMHAB. L'adjudicatària haurà de concretar el calendari de treball compartit a l'inici del contracte.

L'equip de l'adjudicatària haurà de concretar, en el termini màxim d'un mes a comptar des de l'inici d el contracte, els mecanismes i canals de coordinació i seguiment del servei presentats amb la seva oferta, incorporant:

- Establiment dels canals de comunicació entre totes les parts.
- Calendaris de treball compartit amb una reunió semestral de coordinació com a mínim

CLÀUSULA 5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

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

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a l'IMHAB, a través del/ la responsable del contracte, qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació i no comprometre's a participar sense el vistiplau de l'IMHAB, tal i com s'estableix a la clàusula 7 d'aquest plec.



CLÀUSULA 6. CONTROL DELS PREUS APLICATS

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

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

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

CLÀUSULA 7. SEGURETAT

El Departament d'Informàtica de l'IMHAB, com a 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 què 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'adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat MIG i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts al PCAP.

L'adjudicatària s'obliga a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

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

7.1 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'adjudicatària a l'IMHAB es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts 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.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària que prestarà serveis a l'IMHAB, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'adjudicatària 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'indica 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.

7.2 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'IMHAB.

L'adjudicatària 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 té 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'adjudicatària 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'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'IMHAB així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.3 Programari i metodologia de desenvolupament

L'adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Departament d'Informàtica per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'IMHAB requerides a la clàusula 2.10.4 d'aquest plec.

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

L'IMHAB 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'adjudicatària, 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'IMHAB, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altra 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 a les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

7.4 Gestió d'Incidents

L'adjudicatària informará al Departament d'informàtica 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 el Departament d'informàtica en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

7.5 Dimensionament/gestió de capacitats

L'adjudicatària disposarà del personal necessari amb el nivell professionals i coneixement de les matèries i requisits demanats en aquesta clàusula per a la prestació tècnica del servei de forma adequada.

7.6 Accés a la informació

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

7.7 Gestió del Personal

Deures i obligacions del personal

L'adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'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'IMHAB, i de donar-los a conèixer al seu personal.

L'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'adjudicatària estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'IMHAB que els sigui d'aplicació. L'adjudicatària 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'IMHAB.



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'IMHAB, 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 responsable del contracte de l'IMHAB, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació municipals o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'IMHAB.

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 aquesta clàusula.

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'Ajuntament de Barcelona.
- 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'IMHAB 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.

7.8 Comunicacions externes

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

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

L'adjudicatària serà la 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 del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.



7.9 Protecció de la Informació

Neteja de documents

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.

7.10 Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'IMHAB, 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'adjudicatària.
- 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'IMHAB considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatària un correu electrònic de l'IMHAB el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatària i l'IMHAB.

7.11 Administració dels sistemes informació

Autorització dels usuaris/es dels sistemes Perfilat dels usuaris/es:

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (*Role Based Access Control*) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i pel departament d'informàtica IMHAB



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/es 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/les usuaris/es 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'adjudicatària 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'adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

7.12 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.

7.13 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'IMHAB segons es recull al marc normatiu.

7.14 Còpies de seguretat

L'adjudicatària 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.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat i traçabilitat).

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

7.15 Explotació

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".



C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

- 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.

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.

7.16 Protecció dels serveis

Protecció enfront de la denegació de servei

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.

CLÀUSULA 8. 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'IMHAB. 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.

En cas que la premsa vulgui entrevistar o gravar a les persones usuàries en els allotjaments designats, serà necessari demanar una autorització prèvia a la persona responsable del contracte i a la persona usuària en qüestió.



CLÀUSULA 8. ASSEGURANÇA

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

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tota la durada del contracte.

Sebastián López López
Cap de Departament d'Atenció i Gestió de l'Usuari
Direcció de serveis de gestió del parc públic